

Bachelorarbeit

zu

**REKLAMATIONEN IM U NTERNEHMEN**

von Schragner Werner

## **Inhaltsverzeichnis:**

<b>Kapitel 1: Was sind Reklamationen</b>	<b>4</b>
<b>Punkt 1.1: Allgemeine Definition aus betriebswirtschaftlicher Sicht</b>	<b>4</b>
<b>Punkt 1.2: Definition Buchhalterisch:</b>	<b>5</b>
Punkt 1.2.1 Rücksendung	5
Punkt 1.2.2 Preisnachlass	9
<b>Kapitel 2: Was für Reklamationen gibt es?</b>	<b>10</b>
<b>Punkt 2.1: Eigenverschulden</b>	<b>10</b>
Punkt 2.1.1: Produktionsfehler	10
Punkt 2.1.2: Verpackungsfehler	12
Punkt 2.1.3: Materialfehler	13
<b>Punkt 2.2: Fremdverschulden</b>	<b>14</b>
Punkt 2.2.1 Lieferant	14
Punkt 2.2.2 Kunde (Umgang)	15
Punkt 2.2.3 Naturschäden	16
<b>Kapitel 3: Derzeitiger Stand im Unternehmen</b>	<b>17</b>
<b>Punkt 3.1: Betriebswirtschaftlich Allgemein</b>	<b>17</b>
Punkt 3.1.1: Definitionen	17
Punkt 3.1.2: Zuständigkeit	18
<b>Punkt 3.2: Reklamationsprozess</b>	<b>18</b>
Punkt 3.2.1: Allgemeines	18
Punkt 3.2.2: Kontaktaufnahme	19
Punkt 3.2.3: Serienschadenprüfung durch CRM Unterstützung	19
Punkt 3.2.4: Informationsfluss	20
Punkt 3.2.5: Reklamationsannahme	21
Punkt 3.2.6: Warenprüfung	21
<b>Punkt 3.3: Buchhalterisch</b>	<b>31</b>
Punkt 3.3.1: Warenannahme bei Rücksendung	31
Punkt 3.3.2: Warenaustausch	31
Punkt 3.3.3: Warenreparatur	34
Punkt 3.3.4: Teilprozess, vorübergehender Austausch	35
Punkt 3.3.5: Warengutschrift	35
<b>Kapitel 4: Probleme mit Reklamationen</b>	<b>36</b>
<b>Punkt 4.1: Prozesse</b>	<b>36</b>
Punkt 4.1.1: Rücknahme	36
Punkt 4.1.2: Warenprüfung	37
Punkt 4.1.3: Austausch Kunde	37
Punkt 4.1.4: Reparatur	37
Punkt 4.1.5: Entsorgung	38
Punkt 4.1.6: Austausch Lieferant	38

Punkt 4.1.7: Verkauf 1 Wahl	38
Punkt 4.1.8: Verkauf 2 Wahl	38
Punkt 4.1.9: Versicherung	39
<b>Punkt 4.2: Buchhalterisch</b>	<b>40</b>
Punkt 4.2.1: Warenannahme	40
Punkt 4.2.2: Warenprüfung	40
Punkt 4.2.3: Austausch Kunde	41
Punkt 4.2.4: Reparatur	41
Punkt 4.2.5: Entsorgung	41
Punkt 4.2.6: Austausch Lieferant	42
Punkt 4.2.7: Verkauf 1 Wahl	42
Punkt 4.2.8: Verkauf 2 Wahl	42
Punkt 4.2.9: Versicherung	42
<b>Kapitel 5: Lösungen im Unternehmen</b>	<b>43</b>
<b>Punkt 5.1: Prozesse Rücknahme bis Verkauf</b>	<b>43</b>
Punkt 5.1.1: Formular für Reklamationen	43
Punkt 5.1.2: Annahme und Erstentscheidung	43
Punkt 5.1.3: Lagerung	44
<b>Serienschaden könnte vorliegen:</b>	<b>44</b>
Punkt 5.1.4: Reklamationsverantwortlich	44
Punkt 5.1.5: Erstprüfung	45
Punkt 5.1.6: Prüfung	45
Punkt 5.1.7: Ergebnis	45
Punkt 5.1.8: Reklamationsbericht	45
Punkt 5.1.9: Entscheidung der Kosten	46
Punkt 5.1.10: Austausch/Reparatur/Versandt	46
Punkt 5.1.11: Antwort vom Kunden	46
Punkt 5.1.12: Bewahrung / Entsorgung	46
Punkt 5.1.13: Teilprozesse:	47
Punkt 5.1.14: Ablaufdiagramm:	48
<b>Punkt 5.2: Buchhalterisch Rücknahme bis Verkauf</b>	<b>57</b>
Punkt 5.2.1: Warenannahme	57
Punkt 5.2.2: Warenaustausch	58
Punkt 5.2.3: Warenreparatur	61
Punkt 5.2.4: Teilprozess, vorübergehender Austausch	63
Punkt 5.2.5: Teilprozesse	63
<b>Punkt 5.3: Kontrolle</b>	<b>64</b>
Punkt 5.3.1: Einnahmen	64
Punkt 5.3.2: Ausgaben	64
<b>Kapitel 6: Fazit</b>	<b>65</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>66</b>

## Kapitel 1: Was sind Reklamationen

Als ersten Schritt möchte ich kurz auf gewisse Begriffe im Reklamationswesen eingehen und diese kurz erörtern. Um nicht zu tief in das Thema zu gehen werde ich mich mehr auf Kundenreklamationen konzentrieren. Diese korrespondieren jedoch oftmals mit den Lieferantenreklamationen.

### Punkt 1.1: Allgemeine Definition aus betriebswirtschaftlicher Sicht

#### Allgemein Reklamation:

„... Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer Organisation in Bezug auf deren Produkte zum Ausdruck gebracht wird, oder in Bezug auf den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird.“ (ÖNORM ISO 1001, 2008)

#### Kundenreklamation:

„Reklamationen sind durch Produktions-, Einkaufs-, Einbau-, Liefer- oder Benutzungsfehler entstandene Schäden, die in der Nachkaufphase aufgefallen sind und vorzugsweise ausgetauscht oder repariert und nur im letzten Schritt gegen Geldwert ausgeglichen werden. Sowie auch der Prozess zur Klärung ob eine Reklamation ein Eigen- oder Fremdverschulden ist.“ (BWT AG, 2009)

#### Lieferantenreklamation:

„Einfordern von Seiten des Lieferant seiner gelieferten Ware <sup>1</sup> an das Unternehmen.“ (Roner, 2008)

Meist passiert so etwas auf Basis eines Produktionsfehlers in seinem Unternehmen.

Mögliche Auswirkungen für das Unternehmen:

- Ware wurde schon **weiterverkauft**, dass Unternehmen muss die Ware vom eigenen Kunden zurückholen und weiter an den Lieferanten retournieren
- Ware ist bereits **in der Produktion**, Stopp der Produktion mit der betroffenen Ware und Rücksendung an Lieferanten soweit dies möglich ist
- betroffene Ware liegt **im Lager**, die Ware wird an den Lieferanten retourniert

---

<sup>1</sup> materielles Gut, das Gegenstand des Handels

## **Retouren:**

Rückwaren sind Rücklieferungen an den Lieferanten aufgrund von Reklamation, Reparatur, Falschliefierung, Stornierung einer Bestellung oder einer Mengenabweichung zur tatsächlich bestellten Bestellmenge. Die Retouren, welche die Qualitätsprüfung nach dem ungeplanten Wareneingang durchlaufen haben, können wieder für andere Kundenaufträge verwendet werden. (Wikipedia, 2010)

## **Punkt 1.2: Definition Buchhalterisch**

Es gibt drei Möglichkeiten mit Reklamationen umzugehen.

1. Die Verbuchung/Planung ist auf Kontoebene mit der Zusatzinformation der Kostenstellen  
Kostenstellen sind wichtig zur späteren Analyse, um zu erkennen, aus welchen Bereichen des Unternehmens die meisten Reklamationen kommen.  
Auf diese Thematik soll der Schwerpunkt in dieser Arbeit gebracht werden.
2. Man könnte Reklamationen auch über Rückstellungen abwickeln, jedoch hätte man hier keine Kontrolle ob und wie viele Reklamationen wirklich in einer Periode angefallen sind; es gibt daher weitere Möglichkeiten.
3. Diese Methode ist eine Verbuchung auf Kontoebene und Planung über Rückstellungen.

Vgl. (Wobbermin, 2008)

### **Punkt 1.2.1 Rücksendung**

Der Kunde schickt die Ware wieder zur Gänze zurück und bekommt dafür ein getauschtes, repariertes Produkt, oder ein Vergleichsprodukt. Oftmals wird auch für die Dauer der Reparatur ein Austauschgerät angeboten. (Wobbermin, 2008, S. 86)

### **Fall 1:**

Der Kunde sendet ein Serienprodukt (zB Filter) zurück, da dieses einen äußeren Schaden aufweist, welcher noch vor Inbetriebnahme gefunden wurde. Eine weitere Voraussetzung ist, dass der Kunde die Ware noch nicht bezahlt hat.

*Schritt 1:*

Die Kundenrechnung die zur Auslieferung erstellt wurde, muss wieder Storniert werden.

<b>Korrekturbuchung „Storno“</b>	
Umsatzerlöse	
Umsatzsteuer <b>an</b>	Kunde

<b>Korrekturbuchung „Storno“:</b>	
Einsatz oder <b>an</b>	Handelsware
Bestandsveränd.	oder Fertigerzeugnisse

*Schritt 2:*

Der Kunde bekommt wie vereinbart ein getauschtes, repariertes oder Vergleichsprodukt zugesandt und dazu eine neue Kundenrechnung.

<b>Kundenrechnung:</b>	
Kunde <b>an</b>	Umsatzerlöse
	Umsatzsteuer

<b>Kundenabgang:</b>	
Handelsware <b>an</b>	Einsatz oder
oder Fertigerzeugnisse <b>an</b>	Bestandsveränd.

## Fall 2:

Bei einem Tausch oder einer Reparatur einer Ware, müssen mehrere Schritte beachtet werden.

Die Tauschgeräte sind über eine eigene Artikelnummer definiert, um Verwechslungen zu vermeiden.

Zum Beispiel: Der Motor einer Pumpe ist kaputt und dadurch ist die Funktionalität des Schwimmbades nicht gegeben. Der Kunde erhält ein Tausch- oder Neugerät.

In diesem Fall hat der Kunde das Produkt <sup>2</sup> schon bezahlt.

### Schritt 1:

<b>Retoursendung:</b>	
Handelsware	Retourenkonto (Retourware)
oder RHB	
oder Fertigerzeugnis	
oder Halbfertigerzeugnis <b>an</b>	

### Schritt 2:

<b>Kunde Neuware</b>	
Retourenkonto (Neuware)	Handelsware
	oder RHB
	oder Fertigerzeugnis
	oder Halbfertigerzeugnis

<sup>2</sup> „Ein Produkt ist ein Wirtschaftsgut, das in einem Wertschöpfungsprozess geschaffen wird“ (Kotler, 2007)

*Schritt 2 Alternativ:*

<b>Kunde Tauschware</b>		
Retourenkonto (Tauschware)	<b>an</b>	Handelsware
		oder RHB
		oder Fertigerzeugnis
		oder Halbfertigerzeugnis

*Schritt 3 Alternativ:*

Hier erfolgt nur eine Umbuchung der Artikelnummern, um ein Produkt, das noch repariert werden konnte, wieder zu verkaufen. Dies ist jedoch nur erlaubt, wenn dies von der Versicherung genehmigt wurde.

Meist wird ein Produkt als 2. Wahl wieder verkauft, es sei denn, die Versicherung sendet einen Entsorgungsantrag an das Unternehmen.

<b>Austauschgerät zurück, dafür Reparaturware oder Neuware</b>		
Wareneinsatz	<b>an</b>	Handelsware
		oder RHB
Bestandsveränderungen	<b>an</b>	oder Fertigerzeugnis
		oder Halbfertigerzeugnis

<b>Austauschgerät zurück, dafür Reparaturware oder Neuware</b>		
Handelsware	<b>an</b>	Wareneinsatz
oder RHB	<b>an</b>	
oder Fertigerzeugnis	<b>an</b>	Bestandsveränderung
oder Halbfertigerzeugnis	<b>an</b>	



### **Punkt 1.2.2 Preisnachlass**

Der Kunde hat einen Mangel entdeckt, der die Funktionalität nicht oder kaum einschränkt und bekommt dafür einen Preisnachlass. Dieser wird je nach Beurteilung des jeweiligen Verkäufers festgelegt, jedoch gibt es in den meisten Unternehmen einen Standardkatalog für Preisnachlässe dieser Art.

Zum Beispiel: Bei einem Schrank ist ein Kratzer in der Tür. Dies sieht zwar nicht schön aus, schränkt aber die Funktionalität keinesfalls ein. Hierfür wird der Kunde einen Preisnachlass bekommen. Meist wird bei kleineren Waren (zB DVD's, CD's,...) kein Preisnachlass gewährt, sondern die Ware direkt getauscht.

<b>Preisnachlass</b>		
Erlösberichtigung		Kunde
Umsatzsteuer	<b>an</b>	

Vgl. (Wobbermin, 2008)

## Kapitel 2: Was für Reklamationen gibt es?

### Punkt 2.1: Eigenverschulden

Ein Eigenverschulden bei Reklamationen ist vorhanden, wenn der Mangel der Ware nicht durch Fremdeinwirkung aufgetreten ist, sondern durch interne Prozesse oder Mängel verursacht wurde.

Eigenverschuldete Reklamationen können meist durch Verbesserung der Prozesse, der Kontrollen durch ein Qualitätsmanagement oder der Auswahl der Lieferanten gegen Null minimiert werden. Diese Reklamationen treten häufig bei der Einführung neuer oder verbesserter Waren auf, weil meistens die Erfahrungswerte fehlen.

Hier gibt es Grundsätzlich drei Untergliederungen:

- Produktionsfehler
- Verpackungsfehler
- Materialfehler

Diese Punkte muss man im eigenen Unternehmen ausbessern und dafür Sorgen tragen, dass diese Mängel zukünftig nicht mehr auftreten, um Reklamationen in geminderter Form entstehen zu lassen. Vgl. (BWT AG, 2009)

#### Punkt 2.1.1: Produktionsfehler

Die Mängel, die in der Produktion entstehen können, sind sehr vielfältig, weil hier einfach der menschliche und technische Faktor zu tragen kommen. Aus diesem Grund wird bei der Fehlerfindung meistens versucht, alle Mängel eines Prozesses so schnell wie möglich zu finden. Ein kleiner Fehler kann zu großen Schwierigkeiten führen.

Bei Produktionsfehlern ist der fehlerhafte Schritt jedoch meist schnell gefunden.

Die Untergliederung erfolgt in maschineller/technischer und personeller Hinsicht:

1. Beispiele aus **maschineller/technischer** Sicht sind:

##### ➤ **Falsche Maschine:**

Die Maschine ist für das Werkstück nicht geeignet. Durch Zeitdruck oder falsche technische Beschreibungen, wird die Maschine trotzdem dafür verwendet.

Beispielsweise: eine Maschine presst mit etwas zu wenig Druck, weil ein Auftrag unbedingt fertiggestellt werden muss und mehr Druck mehr Zeit brauchen würde

➤ **Nutzung:**

Die Maschine wird für etwas verwendet, wofür sie nicht konstruiert wurde.

Dies kann geschehen, wenn Mitarbeiter falsch instruiert wurden.

z.B.: Bearbeitung von Edelstahl mit der Maschine obwohl eine Maschine für Messingbearbeitung ist

➤ **Auslastung:**

Die Maschine wird falsch ausgelastet, da man in vielen Unternehmen unter Zeitdruck steht und Wartungen auch aufgeschoben werden können.

In den meisten Unternehmen werden solche Vorfälle durch genaue Wartungspläne, vermieden.

z.B.: Die Maschine müsste nach einer gewissen Anzahl produzierter Stücke gewartet werden und dies wird nicht beachtet

2. **Personelle Fehler**, wären zum Beispiel:

➤ **Schrittreihenfolge:**

Ein Schritt wurde erst später gemacht, weil er übersehen wurde.

Solch ein Mangel wird häufig vermieden, weil es Arbeitsabläufe gibt.

Ein Fehler dieser Art könnte jedoch passieren z.B. beim Härten, was zu Problemen führen würde.

➤ **schlechte Einschulung:**

Es wird etwas vergessen, denn der Mitarbeiter wurde nicht richtig oder zu kurz eingeschult wurde.

z.B.: eine Dichtung wurde übersehen, weshalb ist das Produkt nicht dichtet.

➤ **Zeitstress:**

Es wird schlampig gearbeitet. Kommt in vielen Unternehmen vor die unter großer Konkurrenz stehen, hier gilt wer als erstes liefern kann bekommt den Auftrag.

An dieser Stelle sieht man wiederum eine der größten Mängelquellen, denn ein Mitarbeiter stößt irgendwann an seine Leistungsgrenzen.

➤ **Prüfungsfehler:**

Es wurde das Prüfen vergessen oder nicht genau erledigt und dadurch wurde ein Produktionsmangel übersehen.

- *Es gibt noch eine Reihe **anderer Fehlerquellen**.* Aufgrund der Tatsache das ein Mensch nun einmal Fehler macht.

(BWT AG, 2009)

**Punkt 2.1.2: Verpackungsfehler**

Reklamationen die durch einen Mangel der Verpackung entstehen passieren meist bei der Neueinführung oder Änderung einer Ware die Hauptfehler sind folgende:

➤ **Planungsfehler:**

Bei der Konstruktion des Produktes wurde ein Technischer-Fehler bei der Verpackung gemacht und dieser wirkt sich bei dem Transport negativ auf die Verpackung oder das Produkt aus.

zB ein Produkt hat scharfe Kanten und es gibt keine ausreichende Pufferzone

➤ **Produktänderungen:**

Ein altes Produkt wird verbessert und die Verpackung dafür wurde dabei übersehen.  
zB ein neues Gehäuse wurde entwickelt, jedoch wurde die Verpackung nicht an die geänderten Zustände angepasst

➤ **Personelle Fehler:**

Bei der eigentlichen Verpackung des Produktes wurde ein Fehler gemacht.

zB im Versand wurde der Karton falsch verklebt

Solche Mängel werden in der Regel durch eine neue Verpackung, neuen Prozess oder durch bessere Absicherung der Ladung behoben.

Die Auswirkungen auf die Reklamationshäufigkeit sind schnell ersichtlich.

### **Punkt 2.1.3: Materialfehler**

Diese Mängel entstehen meist schon in der Einkaufsphase. Die Hauptgründe hierbei sind:

➤ **Falsche Qualität:**

Der Lieferant liefert die falsche Qualität, weil diese beim Einkauf schon falsch definiert wurde

Oftmals muss jedoch solch eine Ware verwendet werden, um einen Kunden zu beliefern. Jedoch wird hier schon mit Reklamationen gerechnet

➤ **Schlechte Prüfung:**

Die Rohstoffe wurden in die Produktion/den Verkauf gegeben, ohne gründliche Qualitätskontrolle. Dadurch werden Reklamationen verursacht

Solch ein Mangel kann durch falsche Prüfungsmittel, Prozesse oder Mitarbeiter ausgelöst werden. So etwas kann meist jedoch schnell behoben werden.

➤ **Falsche Handhabung:**

Die Ware wurde falsch eingelagert oder gehandhabt. Dies kann durch falsche Instruktionen, Einschulung oder Leistungsgrenzen entstehen.

Solch ein Mangel entsteht meist nicht häufig und ist eher ein Lernprozess, den man als einmaligen Fehler abschreiben muss. Solch ein Mangel sollte jedoch durch genaue Planung verhindert werden.

Beispiel hierfür: Chemikalien werden zu feucht eingelagert

Vgl. (Brunner, 2008)

## **Punkt 2.2: Fremdverschulden**

Fremdverschulden liegt vor, wenn ein Produkt einen Schaden nach, vor oder bei der Produktion/Verkauf aufweist und diese Schäden nicht durch eigene Prozesse, Versäumnungen oder Fehler entstanden sind.

In solchen Fällen wird mit dem Verursacher geklärt, wer die Schuld und Kosten trägt.

Dies wird oftmals nicht einvernehmlich geklärt, insbesondere wenn es um große Kosten oder Image-Schäden geht.

Solche Fälle werden meist gerichtlich geklärt und in vielen größeren Unternehmen durch eigene Sachverständige übernommen.

### **Punkt 2.2.1 Lieferant**

Mit dem Lieferanten können folgende Probleme auftreten:

#### ➤ **Falsche Qualitäten:**

Die Produkte werden durch falsche technische Spezifikationen fehlerhaft erzeugt  
zB Spritzgussteil wurde mit falschen Material gefertigt

#### ➤ **Verpackung**

Eine mangelhafte Verpackung kann entweder zu Mängeln direkt am Produkt oder an der Verpackung selbst führen. Preisnachlässe, Austausch oder Vergleichsprodukte vergüten oftmals solche Mängel.

Bei Handelswaren ist beispielsweise oft die Verpackung nicht ausreichend wodurch Transportschäden entstehen.

#### ➤ **Transportschäden**

Diese können entstehen wenn der Lieferant für die Lieferung zuständig ist und eine falsche Transportmöglichkeit/-absicherung für die Ware verwendet. Dadurch tritt ein Mangel an der Ware oder der Verpackung auf.

Die Konsequenz kann nun sein, dass die Ware ausgetauscht wird, folgedessen ist es so nicht verwendbar für den Verkauf oder die Produktion. Bei Rohstoffen wird dies oftmals so realisiert.

Wenn die Funktionalität nicht eingeschränkt ist und man mit dem Mangel am Produkt oder der Verpackung kein größeres Problem vermutet, wird man eher einen Preisnachlass vom Lieferanten erhalten. (Beispielsweise bei einem Kratzer<sup>3</sup>)

### **Punkt 2.2.2 Kunde (Umgang)**

Solch ein Mangel tritt meist auf, wenn:

- der Kunde die Ware falsch in Verwendung hat, weil er die technische Beschreibung oder die Handhabung nicht richtig gemacht hat  
zB ein Schmiermittel nicht nachgefüllt
- der Kunde den Servicetermin übersieht und dadurch ein Schaden entsteht.  
zB Ware mit Verschleißteilen (Auto)
- der Kunde seine Ware mit mangelnder Transportsicherung weiter verkauft
- der Kunde seine Ware mit Absicht zerstört. (zB eine Membrane zerschneidet)
- der Kunde seine Ware falsch einlagert. (zB zu heiß/kalt bei Lebensmitteln)

Vgl. (Roner, 2008)

---

<sup>3</sup> eine kleine Vertiefung in einer sonst planen Oberfläche

### Punkt 2.2.3 Naturschäden

Mängel die man auf Naturschäden zurückführt sind nur sehr schwer zu beurteilen. Es gibt aber auch mehrere Möglichkeiten:

- **Unvorhersehbare** Mängel sind jene die entstehen, wenn man mit ihnen nicht rechnen kann  
ZB durch einen Starken Regen wird die Ware beschädigt obwohl alles zur Absicherung getan wurde
- **Vorhersehbar** dagegen sind Mängel die aufgrund von wiederkehrenden Ereignissen entstehen.  
ZB wenn bei einem Lager die Abflüsse unzureichend sind und dadurch das Lager bei jedem stärkeren Regen überflutet wird

Wie man durch die Beiden Beispiele sieht, ist zwischen „Vorhersehbar“ und „Unvorhersehbar“ nur ein kleiner Unterschied, welcher für Versicherungsentschädigungen oftmals Ausschlaggebend ist.

Vgl. (Brunner, 2008)



## **Kapitel 3: Derzeitiger Stand im Unternehmen<sup>4</sup>**

Im folgenden Kapitel werde ich kurz behandeln wie der derzeitige Stand in meinen Unternehmen ist. Die folgenden Daten sind durch mich erstmals festgehalten und durch unsere Geschäftsführung bestätigt worden.

Die BWT Austria GmbH ist eine Mischung aus Serien-, Projekt und Servicegeschäft und eine Tochtergesellschaft der BWT AG. Das Unternehmen beschäftigt sich hauptsächlich mit Wasserfiltration im Point of Use und Point of Entry Bereich, wie der Wasseraufbereitung im Gewerbebereich und den Schwimmbadbau im Öffentlichen- sowie Privatbereich.

### **Punkt 3.1: Betriebswirtschaftlich Allgemein**

Reklamationen werden in unseren Unternehmen in drei Punkte untergliedert (Reklamation, Retouren, Service oder Wartung).

#### **Punkt 3.1.1: Definitionen**

➤ **Reklamationen:**

Sind Waren, die einen Schaden aufweisen der nach Fertigstellung/Versand des Produktes aufgetreten ist und durch den Kunden zur Reklamation gebracht wurden, um einen Austausch, Reparatur oder eine Gutschrift zu erlangen.

➤ **Retouren:**

Sind Waren die aufgrund von Falschlieferungen, Lagerbereinigungen oder Insolvenz durch den Kunden retourniert werden und dieser dafür eine Gutschrift oder ein Rechnungsstorno erhält.

➤ **Service oder Wartung:**

Sind entstandene Mängel, die aufgrund der Laufleistung entstehen und durch einen Wartungsvertrag oder einen Kundenauftrag behoben werden.

Diese werden entweder durch den Kunden beantragt oder in regelmäßigen Abständen (zB einmal im Jahr) erledigt.

---

<sup>4</sup> (Projektarbeit Schragner, 2011) jedoch mit Abänderungen und Teilprozessbeschreibungen

### **Punkt 3.1.2: Zuständigkeit**

Diese drei Punkte werden durch verschiedene Abteilungen abgehandelt.

➤ **Reklamation:**

Werden durch die Reklamationswerkstatt erledigt und in Zusammenarbeit mit den Bereichsverantwortlichen geklärt und durch das Qualitätsmanagement beraten.

➤ **Retouren:**

Werden durch den Verkauf abgewickelt. An dieser Stelle wird meist nur ein Rechnungsstorno gemacht oder es sind Lagerbereinigungsverträge ausgehandelt.

➤ **Service<sup>5</sup> oder Wartung:**

Diese Belangen werden durch den Kundendienst in Zusammenarbeit mit der Werkstatt erledigt. Wartungen können auch direkt vor Ort stattfinden.

### **Punkt 3.2: Reklamationsprozess**

Der Reklamationsprozess im Unternehmen ändert sich zurzeit sehr stark.

Es wird nämlich im Unternehmen ein neues ERP (Electronic Reporting Programm), mit 01.07.2011 eingeführt und mit diesem sollen viele Prozesse optimiert und verbessert werden. Unten angeführt ist der derzeitige Stand im Unternehmen.

In den nächsten Punkten wird die Erläuterung zum Prozessablauf (der Verfahrensanweisung) angeführt. Dieser Ablauf wurde von mir in Zusammenarbeit mit den einzelnen Abteilungen erstellt, um eine Basis für Verbesserungen zu haben.

#### **Punkt 3.2.1: Allgemeines**

Auf der ersten Seite werden die erforderlichen Ressourcen, Ziele, Kennzahlen und die gewünschten Ergebnisse erklärt. Dieser Ablauf ist nur für Waren gedacht, die der Kunde versenden oder ein Kundendienstmitarbeiter abholen kann, denn eine Vorortinspektion wird bei uns im Unternehmen als Wartung gehandhabt und somit nicht in den herkömmlichen Reklamationsprozess fällt.

---

<sup>5</sup> „...alle Maßnahmen die sich auf die Kommunikation mit Kunden beziehen“ (Hippner & Wilde, 2006)

### **Punkt 3.2.2: Kontaktaufnahme**

Als erster Schritt ist die Kontaktaufnahme durch den Kunden definiert, welcher meist telefonisch oder per E-Mail, aber natürlich auch per Fax und andere Medien erfolgen kann. Diese Daten werden in einen CRM (Customer-Relationship-Management) Programm erfasst. In diesem werden die Stammdaten wie Adresse, betroffene Ware, kurze Mangelbeschreibung und Rücksendeart erfasst. Dieses Programm ist aber erst im Aufbau und daher noch wenig bzw. in vereinfachter Version (handgeschriebenes Reklamationsformular) genutzt.

### **Punkt 3.2.3: Serienschadenprüfung durch CRM <sup>6</sup> Unterstützung**

Automatisch, durch die Erfassung der Ware und festhalten des Mangels, wird geprüft ob dieser Fehler schon öfters aufgetreten ist.

Dies ist eine Prüfung, ob ein Serienschaden vorliegen könnte.

Wird durch die festgelegten Regeln ein Serienschaden festgestellt wird, dieser weiter Verfolgt.

#### *Schritt 1:*

Eine genaue Aufnahme wie es zu dem Schaden gekommen ist und wie sich dieser auswirkt. Hierzu wird die Rücksprache mit dem Kunden gesucht.

#### *Schritt 2:*

Verhärtet sich der Verdacht so werden Muster von mehrere Kunden eingefordert, oftmals Chargenbezogen.

Bestätigt sich ein Serienschaden so wird die Ware/Charge zurückgeholt, auf ein Sperrlager gegeben und gesondert behandelt.

#### *Schritt 3:*

Der Kunde erhält einen Warenaustausch. Eine Ausnahme ist, wenn auf eine Gutschrift bestanden wird.

---

<sup>6</sup> „...bezeichnet die konsequente Ausrichtung einer Unternehmung auf ihre Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungs-Prozess“ (Hippner & Wilde, 2006)

*Schritt 4:*

Es wird erarbeitet, ob der Mangel durch eine Nacharbeitung behoben werden kann. Sollte dies möglich sein wird die Ware vom Sperrlager bearbeitet bis keine Ware mehr vorhanden ist. Falls eine Nachbearbeitung nicht möglich ist, wird die Ware nach genauer Dokumentation des Schadens verschrottet.

Dieser Prozess soll auch dazu beitragen, dass Serienschäden vermieden werden können und eine Ständige Verbesserung des Produktes möglich ist.

**Punkt 3.2.4: Informationsfluss**

**Firmenintern:**

Der Mitarbeiter, der die Reklamation erfasst hat, füllt, durch das CRM-Programm. Ein Beschwerdeformular aus, das an den jeweiligen Reklamationsbearbeiter weitergeleitet wird. Es gibt mehrerer solcher Bearbeiter, da in unserem Unternehmen mehrere Sparten vorhanden sind und diese jeweils andere Qualifikationen voraussetzen. Leider wird auch noch oft das handschriftliche Formular verwendet.

Dieser Mitarbeiter wird nun darauf hingewiesen, dass in nächster Zeit eine Reklamation bezüglich einer bestimmten Ware eintreffen wird. Auch ist in dem Reklamationsprozess verankert, dass eine Wasserprobenanalyse entnommen werden muss/kann und zur Analyse ans Labor geschickt wird. Dies ist aber nur für bestimmte/einzelnen Bereiche unseres Unternehmens wichtig und daher ein Teilprozess.

**Firmenextern:**

Der Kunde wird auch vom Mitarbeiter, der die Reklamation Ersterfassung durchgeführte, darauf hingewiesen, dass er die Ware an die Firmenadresse senden soll oder die Ware zu einem gewissen Zeitpunkt durch einen Kundendienstmitarbeiter abgeholt wird.

Ob eine Ware gesendet oder abgeholt werden muss ergibt sich aus der technischen Beschreibung eines Produktes, diese wiederum ist im ERP-System hinterlegt.

### **Punkt 3.2.5: Reklamationsannahme**

Reklamationswaren werden generell von einem Mitarbeiter unseres Versandlagers (Hochregallager 1) entgegengenommen. Dieser erfasst die Reklamation im Wareneingang und überprüft ob ein Reklamationsantrag im CRM-Programm vorliegt. Sollte dies nicht der Fall sein, so wird diese Art von einem Mitarbeiter selbst erfasst. Durch die handschriftlichen Formulare können Doppelanlagen entstehen. Da der Lagermitarbeiter es erfasst und der Reklamationsbereichsverantwortliche.

Im nächsten Schritt sortiert der Lagermitarbeiter die Ware nach äußeren Mängeln oder nach den Angaben aus dem Reklamationsantrag auf verschiedene vordefinierte Lagerbereiche. Wie zuvor bereits erwähnt wird Serienschadenware auf einem eigenen Sperrlager/-bereich gelagert.

### **Punkt 3.2.6: Warenprüfung**

#### **Übernahme durch die Reklamationsabteilung:**

Die Waren werden nun als nächstes von einem Reklamationsmitarbeiter abgeholt und in unserem ERP<sup>7</sup>-System umgelagert. An dieser Stelle wird auch die Reklamationsantragsnummer aus dem CRM eingegeben, damit eine Verknüpfung zwischen den beiden Programmen möglich ist. Mit der Umbuchung wird die Ware auf ein Reklamationslager zu gebucht und gleichzeitig solange gesperrt bis der Reklamationsprozess vorbei ist. Durch die Verknüpfung der beiden Systeme bekommt der Reklamationsverantwortliche eine Nachricht, wenn die Ware am Lager eingelangt ist.

Dieser wiederum kommuniziert dies an den Kunden weiter.

Falls vorhanden, gibt er ihm auch ein kurzes Statement wie lange er auf einen Prüfbericht warten muss, welches, wenn im Vorhinein abschätzbar, zudem im CRM-System hinterlegt wird.

---

<sup>7</sup> „Ein ERP-System ist eine komplexe Anwendungssoftware zur Unterstützung der Ressourcenplanung eines gesamten Unternehmens.“ (Nielsen, 2008)

### **Prüfung:**

Nach der Erstaufnahme wird eine zeitnahe Prüfung der Ware in der Reklamationswerkstatt gemacht, außer die Ware musste extern geprüft werden, aufgrund der Tatsache, dass die Ware ein Fremdprodukt ist. Dies wird jedoch nur dann zum Thema wenn die Ware bei einer Schwestergesellschaft produziert wurde, der Lieferant oder Kunde darauf besteht oder im Unternehmen die Möglichkeit zur Prüfung nicht vorhanden ist.

Hierzu wird die Ware an ein externes Institut versandt. Als nächstes wird auf den Prüfbericht gewartet. Sobald dieser eingelangt wird auch die Ware wieder vom Prüfinstitut retourniert gesandt. Danach erfolgt eine Auswertung der ermittelten Daten.

### **Schadensbesprechung:**

Nach der Prüfung erfolgt falls nötig eine Schadensbesprechung mit dem jeweiligen Reklamationsverantwortlichen, Qualitätsmanagementmitarbeiters und/oder mit dem Verkäufer der Ware und/oder dem Forschungs- und Entwicklungsverantwortlichen.

### **Reklamationsbericht:**

Die gesammelten Daten werden im Reklamationsbericht festgehalten. Hier wird auch, wenn die Reklamation nicht auf Garantie oder Kulanz gemacht wird, ein Kostenvoranschlag mit Material und Arbeitsstunden festgehalten.

### **Rücksprache mit Reklamationssender:**

Im nächsten Schritt wird der Sender der Reklamation benachrichtigt bzw. gefragt ob die Ware getauscht oder repariert werden soll und wie lange dies dauern würde. Es werden auch andere alternativen wie Ersatzprodukt, vorübergehender Austausch, Neuprodukt, Vergleichsprodukt usw. besprochen. Im Prozess ist noch die Frage nach dem Kostenträger eingebaut.

### **Abschluss einer Reklamation:**

Nach dieser Absprache erfolgt das gewünschte Ziel und die Abwicklung wird zeitnahe erledigt. Wird das Produkt getauscht, ersetzt oder ein neues Produkt geliefert, so wird das reklamierte Produkt 1 Jahr eingelagert und erst danach entsorgt. Bei Reparaturwaren werden die beschädigten Teile verschrottet. Nach Versand der Ware an den Kunden ist der Reklamationsprozess abgeschlossen.

<b>Prozessname:</b> Prozess Reklamationsverlauf W+M und ANNA <small>Aussage kräftiger Prozessname, der Art und Inhalt des Prozesses selbsterklärend darstellt.</small>	
<b>Prozesseigner:</b> Edwin Müller <small>Strategische Gesamtverantwortung; Definition des Prozesseigners (Abteilung) und Zuständiger für die Kennzahlenermittlung in diesem Prozess.</small>	<b>Prozessverantwortlicher:</b> Edwin Müller <small>Operative (Optimierungs- und Koordinations-) Verantwortung; Definition des Prozessverantwortlichen (Abteilung) in diesem Prozess.</small>
<b>Zweck:</b> Abwicklung von Reklamationen von Kunden <small>Was soll mit diesem Prozess erreicht werden und warum ist dieser Prozess für die Organisation wichtig bzw. welchen Einfluss hat der Prozess?</small>	
<b>Prozesskategorie:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Kernprozess  <input type="checkbox"/> Managementprozess  <input checked="" type="checkbox"/> Unterstützender Prozess         </div> <div> <input checked="" type="checkbox"/> Hauptprozess  <input type="checkbox"/> Teilprozess  <input type="checkbox"/> Unterprozess         </div> <div> <input type="checkbox"/> Schlüsselprozess  <input checked="" type="checkbox"/> kein Schlüsselprozess         </div> </div> <small>Um welchen Prozess handelt es sich?</small>	
<b>Kunden des Prozesses / Schnittstellen – inputseitig:</b> Kunden / RER <small>Für wen - wer sind die Hauptkunden des Prozesses? Prozesse oder Stellen (z.B. Kunden, Lieferanten, Abteilungen, ...) an die Produkte, Unterlagen, Informationen etc. als Input übergeben werden?</small>	<b>Erwartungen der Kunden / Schnittstellen – outputseitig:</b> Bearbeitung der Reklamation / Kunden <small>Was sind die spezifischen Erwartungen des Kunden des Prozesses? Prozesse oder Stellen (z.B. Kunden, Lieferanten, Abteilungen, ...) an die Produkte, Unterlagen, Informationen etc. als Output übergeben werden?</small>
<b>Input:</b> Reklamation durch Kunde, Vertrieb oder Kundendienst <small>Was ist der charakteristische Input dieses Prozesses, der bei jedem Prozessdurchlauf auf Neue benötigt wird?</small>	
<b>Output:</b> Erfolgreicher Abschluss der Reklamation <small>Was ist der charakteristische Output dieses Prozesses, der bei jedem Prozessdurchlauf entsteht?</small>	
<b>Erster Prozessschritt:</b> Reklamation durch Kunde <small>Was ist der erste Ablaufschritt in diesem Prozess?</small>	
<b>Letzter Prozessschritt:</b> Entsorgung <small>Was ist der letzte Ablaufschritt in diesem Prozess?</small>	
<b>Kennzahlen:</b> Anzahl der Reklamationen, Auswertung der Reklamationen nach Ursachen <small>Eine Kennzahl ist eine Vorschrift zur quantitativen, reproduzierbaren und objektiven Messung einer Größe, die Auskunft über die Leistung eines Systems gibt. Systeme können Organisationseinheiten, Projekte, Produkte, Prozesse oder Personen sein.</small>	
<b>Erforderliche Ressourcen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mensch:</b>              WT, RER, Kunde  <small>Jene Mitarbeiter, die im Prozess tätig sind, und jene Personen, die für die Prozessdurchführung unbedingt erforderlich sind.</small> </li> <li>▪ <b>Information, Unterlagen und Know-how:</b>              Reklamation  <small>Jene Informationen und Unterlagen, welche standardmäßig für die Durchführung des Prozesses benötigt werden.</small> </li> <li>▪ <b>Arbeitsumgebung, Betriebsmittel, Infrastruktur:</b>              ERP-System, Werkstatt, Prüfmittel  <small>In welcher Arbeitsumgebung findet der Prozess statt und welche Betriebsmittel, Infrastruktur etc. werden benötigt?</small> </li> </ul>	
<b>Erfolgsfaktoren:</b> Rasche und zuverlässige Abwicklung aller Reklamationen <small>Was sind die wichtigsten Voraussetzungen, damit der Prozess zu voller Zufriedenheit abläuft? Drei bis vier Faktoren, nicht mehr!</small>	

(Projektarbeit Schragner, 2011)

Ablauf	Beschreibung	Verantwortlich			
		E	D	M	I
<pre> graph TD     A[Reklamation durch Kunde] --&gt; B[Aufnahme Reklamation durch Mitarbeiter]     B --&gt; C{Verdacht auf Serienschaden?}     C -- JA --&gt; 5((5))     C -- NEIN --&gt; D[Erhalt der defekten Ware]     6((6)) --&gt; D     D --&gt; E[Meldung an Reklamationsmanagement schicken]     E --&gt; F{Wasseranalyse?}     F -- JA --&gt; G[Wasseranalyse entnehmen]     G --&gt; H[Vermerk der Reklamations-Nr auf Flaschenetikett und Fragebogen]     H --&gt; I[Sendung der Wasseranalyse an zuständiges Labor]     I --&gt; J[Sendung der defekten Ware]     F -- NEIN --&gt; J     J --&gt; 1((1))     </pre>	<p>Reklamation durch Kunde (telefonisch, E-Mail, Fax, etc.)</p> <p>Kontakt-Aufnahme durch Mitarbeiter</p> <p>Besteht ein Verdacht/die Möglichkeit eines Serienschadens?</p> <p>Ausfüllen des Beschwerde-Formulars (FB8_WT_005) und Mitnahme der defekten Waren durch Außendienst</p> <p>Mitteilung an Reklamationsmanagement mittels Zusendung (per E-Mail) des ausgefüllten Beschwerdeformulars.</p> <p>Wasseranalyse entnehmen und beauftragen?</p> <p>Entnahme der Wasseranalyse</p> <p>Vermerk der Reklamations-Nr auf Etikett der Wasseranalyse und dem Wasseranalysefragebogen</p> <p>Sendung der Wasseranalyse an das zuständige Labor (BWT D in Schriesheim oder BWT F St.Denis/Paris)</p> <p>Sendung der defekten Ware</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei w+m/Anna an Intercompany Hersteller</li> <li>• bei allen anderen Produkten an Intercompany Lieferanten</li> </ul>		Ext.		
			KD		
		QM	KD	QC	RER
			KD		
			KD		RER
		KD			
			KD		
			KD		
			KD		RER
			KD Ext.		RER

(Projektarbeit Schragner, 2011)



Ablauf	Beschreibung	Verantwortlich			
		E	D	M	I
<pre> graph TD     5((5)) --&gt; A[Kontakt mit Kunde(n) und Sachverhalts-erhebung]     A --&gt; B{Verdacht bestätigt?}     B -- nein --&gt; 6((6))     B -- ja --&gt; C[Einstufung als möglicher Serienschaden]     C --&gt; D[Direkte Zusage von Muster mit Fehler an QM]     FB8_WT_005_Customer_Complaint_Note_PoU[FB8_WT_005_Customer_Complaint_Note_PoU] --&gt; D     D --&gt; E[Meldung an Reklamationsmanagement schicken]     E --&gt; F[Sperrung betroffenen Artikel/Chargen/Seriennummern in allen Lagern]     F --&gt; G[Erhalt der Muster mit Fehler]     FB8_WT_003_Benachrichtigung_Reklamationseingang[FB8_WT_003_Benachrichtigung_Reklamationseingang] --&gt; G     G --&gt; H[Erfassung Reklamation]     H --&gt; 2((2))         </pre>	<p>Kontakt mit Kunde und genauen Sachverhalt ermitteln</p> <p>Hat sich der Verdacht auf Serienschaden erhärtet?</p> <p>Behandlung der Reklamation als möglicher Serienschaden</p> <p>Direkte Zusage von Muster mit Fehler von Kunde an QM (Beauftragung Express Paket Sendung durch QM)</p> <p>Information an Reklamationsmanagement schicken</p> <p>Sperrung der betroffenen Artikel, Chargen und Seriennummern in allen Lagern (und ggf. Produktion)</p> <p>Direkter Erhalt der Muster mit Fehler</p> <p>Erfassung als Reklamation als Projekt. Start der Aufzeichnung von Arbeitszeiten, Material und (externen) Kosten.</p>		QM	FE PL QC	KD
			QM		GF
			QM		
			QM		RER KD LM
			LM-L		
			RER		QM
			RER	FRC	

(Projektarbeit Schragner, 2011)

Ablauf	Beschreibung	Verantwortlich			
		E	D	M	I
<pre> graph TD     A((A)) --&gt; 1((1))     1 --&gt; WEH[Wareneingang H01]     BS[Begleitschreiben] --&gt; WEH     LS[Lieferschein] --&gt; WEH     FB8_005[FB 8_WT_005*_Customer_Complaint_Note_*] --&gt; WEH     WEH --&gt; EL[Erfassung in Wareneingangsliste]     EL --&gt; S[H01 Sortierung]     S --&gt; DL{Rücklieferung aus Serienschaden?}     DL -- JA --&gt; 9((9))     DL -- NEIN --&gt; AW[Abholung der Ware]     AW --&gt; ERP[Aufnahme im ERP-System]     ERP --&gt; ZL[Zwischenlagerung auf Sperrlager]     ZL --&gt; RM[Rückmeldung an Sender über Reparaturaufnahme]     RM --&gt; FB8_003[FB8_WT_003_Benachrichtigung_Reklamationseingang]     RM --&gt; 2((2))         </pre>	<p>Ware wird bei BWT-Mondsee im Hochregallager (H01) / Wareneingang angeliefert</p> <p>Erfassung in der Wareneingangsliste</p> <p>Waren werden sortiert und aufentsprechenden Reklamationsplatz abgelegt.</p> <p>Rücklieferung betrifft Warenrückholung wegen Serienschaden?</p> <p>Waren werden von WT-Mitarbeitern täglich abgeholt.</p> <p>Umgehende - tägliche - Erfassung der Ware (Reklamationen / Reparaturen) im ERP-System mit Serien- und Chargennummer</p> <p>Einlagerung der Ware auf das Sperrlager</p> <p>Informationsschreiben an Einsender, dass die Ware angekommen ist. (Das Infoschreiben muss am Wareneingangstag versendet werden!)</p>		Ext.		
			LM		
			LM		
		RER	QM FE		
			RER		
			RER		
			RER		KD
			RER		

(Projektarbeit Schragner, 2011)

Ablauf	Beschreibung	Verantwortlich			
		E	D	M	I
<pre> graph TD     7((7)) --&gt; A[Lieferungen mit betroffenen Chargen/Seriennummern ermitteln]     A --&gt; B{Rückruf notwendig?}     B -- NEIN --&gt; 8a((8))     B -- JA --&gt; C[Information an Kunden mit betroffenen Lieferungen]     D[FB8_WT_001_Warenrückruf] --&gt; C     C --&gt; E{Kunde wünscht Ersatzlieferung?}     E -- NEIN --&gt; 8b((8))     E -- JA --&gt; F[Auftrag für Ersatzlieferung]     F --&gt; G[Einlagerung der Fehlermuster in QM Lager (als gesperrt)]     8b --&gt; G     G --&gt; H[Rücklieferung defekter Waren an Hersteller]     H --&gt; 1((1))         </pre>	<p>Alle Chargen/Seriennummern und betroffenen Lieferungen ermitteln</p> <p>Rückruf alle betroffenen Waren notwendig?</p> <p>Warenrückruf an alle Kunden mit betroffenen Lieferungen aussenden.</p> <p>Kunde wünscht Ersatz für defekte Ware?</p> <p>Erstellung Auftrag für Ersatzlieferung</p> <p>Einlagerung der Fehlermuster in QM Lager als gesperrt. Aufbewahrungsdauer nach gesetzlichen Vorschriften.</p> <p>Rücklieferung der defekten Waren an Hersteller (aus eigenen Lager wie von Kunden)</p>				
		GF	AAW	QM	
			RER	QM FE	KD
			RER		
		EXT	AAW		
			AAW		
			QM		
			LM EXT		

(Projektarbeit Schragner, 2011)

Ablauf	Beschreibung	Verantwortlich			
		E	D	M	I
<pre> graph TD     9((9)) --&gt; D{Serien-schaden behebbar?}     D -- NEIN --&gt; 10((10))     D -- JA --&gt; A[Zwischenlagerung auf Sperrlager]     A --&gt; B[Definition Nacharbeitungs-auftrag]     B --&gt; C[VA7_PR_011_Nacharbeit]           </pre>	<p>Serienschaden durch Nacharbeit behebbar?</p> <p>Einlagerung aller defekten Waren auf Sperrlager</p> <p>Definition des Nacharbeitungsauftrags (notwendigen Arbeits- und Prüfschritte)</p> <p>Start des Nacharbeitungsauftrages</p>	GF		QM FE PR-L	KD
			LM		
			PR-L	QM FE QC	
			PR		

**Legende:**

FE	Forschung & Entwicklung	CEO	Chief Executive Officer
FE-L	Entwicklungsleitung	CFO	Chief Financial Officer
FE-K	F&E Konstruktionsbüro	QM	Qualitätsmanagement
FE-PM	F&E Produktmanagement	PR	Produktion
EXT	Extern	QC	Fachbereich Qualitätskontrolle
AAW	Auftragsabwicklung	GF	Geschäftsführung
LM	Lage mitarbeiter	LM-L	Lagerleitung
KD	Kundendienst	RER	Reklama tionsabwicklung
PR-L	Produktionsleitung		
<b>E</b>	Entscheidung	<b>D</b>	Durchführung
		<b>M</b>	Mitarbeit
		<b>I</b>	Information

(Projektarbeit Schragner, 2011)

Ablauf	Beschreibung	Verantwortlich			
		E	D	M	I
<pre> graph TD     2((2)) --&gt; A[Artikelprüfung (WTW-Prüfstand) (Fehler-Feststellung)]     W[Wasseranalyse Bericht von Labor (mit Reklamations-Nr)] --&gt; A     F[Fotos] --&gt; A     FB8_005[FB8_WT_005_Customer_Complaint_Note_PoU] --&gt; A     A --&gt; B{Externe Prüfung}     B -- JA --&gt; 3((3))     B -- NEIN --&gt; C[Schadensbesprechung]     C --&gt; D[Reklamationsbericht]     FB8_002[FB8_WT_002_Reklamationsbericht] --&gt; D     D --&gt; 4((4))     4 --&gt; E[Erfassung Arbeitszeit, Ersatzteilen, (ext.) Kosten und Fehlerursache im ERP]     E --&gt; F{Serien-schaden?}     F -- JA --&gt; 7((7))     F -- NEIN --&gt; G[Versenden-Reklamationsbericht an Sender]     G --&gt; H[Einlagerung Reklamationslager (1 Jahr)]     H --&gt; I[Entsorgung]     10((10)) --&gt; I     I --&gt; Ende([Ende])         </pre>	<p>Zeitnahe Begutachtung der Reklamation (max. 7 Arbeitstage nach Wareneingang, bei Einstufung als möglicher Serienschaden <u>sofort</u>).</p> <p>Prüfung durch externes Institut notwendig? (z.B. fehlende technische Prüfmöglichkeit im Haus)</p> <p>Schadensbesprechung (Meeting) – bei Häufung von gleichen Fehlern / Problemen</p> <p>Erstellung des Reklamationsberichtes</p> <p>Erfassung von Arbeitszeit, Ersatzteilen, (externen) Kosten und der Fehlerursache im ERP System</p> <p>Endgültige Feststellung eines Serienschadens?</p> <p>Den Reklamationsbericht an Einsender (der defekten Ware) weiterleiten</p> <p>Einlagerung der Reklamation</p> <p>Entsorgung der defekten Ware nach einem Jahr bei Reklamationen und bei Serienschäden sofort (Fehlermuster sind im QM Lager)</p>		RER	QC FE	QM
		RER	QM FE		
			RER	QM FE PR-L	
			RER	FE QM QC	
			RER		
		QM		FE RER PR-L	FE- PM GF
			RER		FE- PM
			RER		
			RER		

(Projektarbeit Schragner, 2011)

Ablauf	Beschreibung	Verantwortlich			
		E	D	M	I
<pre> graph TD     Start((3)) --&gt; A[Prüfauftrag für externes Institut erstellen]     B[FB8_WT_004_ Externer Prüfauftrag] --&gt; A     A --&gt; C[Ware an Externen versenden]     C --&gt; D[Externe Prüfung]     D --&gt; E[Erstellung Prüfbericht Institut]     E --&gt; F[Zusendung Prüfbericht]     G[Prüfbericht Ext.] --&gt; F     F --&gt; H[Rücksendung Waren]     H --&gt; End((4))         </pre>	<p>Prüfauftrag für externes Institut erstellen /definieren</p> <p>Zu prüfende Ware und vollständig ausgefüllten Prüfauftrag (FB8_WT_004) an Externen versenden.</p> <p>Prüfung bei externem Institut wird durchgeführt</p> <p>Prüfbericht wird durch externes Institut erstellt</p> <p>Externer Prüfbericht wird zugesandt</p> <p>Rücksendung der Waren durch externes Institut</p>		RER		
			RER		
			EXT		
			EXT		
			EXT		RER QM
			EXT		

(Projektarbeit Schragner, 2011)

### Punkt 3.3: Buchhalterisch

Die buchhalterische Lösung bei uns im Unternehmen ist eine Überganslösung bis das neue ERP eingeführt wird. Zurzeit werden nur für Projekte Reklamationsrückstellungen aufgrund von Erfahrungswerten gebildet.

<b>Kundenrechnung:</b>		
Kunde	an	Umsatzerlöse
		Umsatzsteuer

#### Punkt 3.3.1: Warenannahme bei Rücksendung

Die Ware wird auf ein Einsatz- oder Bestandsveränderungskonto zu gebucht, welches am Schluss in der G&V ausgeglichen wird.

<b>Warenzubuchung</b>		
Handelsware	an	Einsatz- oder Bestandsveränderungen
oder RHB	an	
oder Fertigerzeugnis	an	
oder Halbfertigerzeugnis	an	

#### Punkt 3.3.2: Warenaustausch

Hier wird im Unternehmen je nach Fall entschieden, ob die alte Rechnung storniert oder eine Null-Rechnung erstellt wird.

##### Fall 1 Kundenrechnungsstorno:

Der Kunde sendet ein Produkt zurück, das er aufgrund eines Mangels reklamiert, nur wenn dieses Produkt innerhalb eines Monats eingeschickt wird und die Rechnung noch nicht bezahlt wurde, wird es durch ein Storno ausgebucht und mit einer neuen Rechnung wieder ausgeliefert. Natürlich muss auch gewährleistet werden, dass es ein Garantie-, Kulanz- oder gerechtfertigter Fall ist.

Das wird durch unser Qualitätsmanagement im Reklamationsprozess festgestellt. Die Kontrolle geschieht im Normalfall sofort bei der Warenannahme oder innerhalb einer Woche.

(Projektarbeit Schragner, 2011)

*Schritt 1:*

Die Kundenrechnung, die zur Auslieferung erstellt wurde, muss wieder storniert werden.

<b>Korrekturbuchung „Storno“<sup>8</sup></b>	
Umsatzerlöse	Kunde
Umsatzsteuer <b>an</b>	

*Schritt 2:*

Die Ware wird an den Kunden gesendet und eine neue Kundenrechnung erstellt.

<b>Kundenrechnung:</b>	
Kunde <b>an</b>	Umsatzerlöse
	Umsatzsteuer

**Fall 2 Zweite Wahl Produkt:**

Die Ware weist einen äußerlichen Mangel auf, der die Ware selbst nicht beeinflusst (zB leichter Kratzer). Kunde will die Ware aber getauscht. Gleich wie bei Fall 1 und die Umbuchung zur Weiterverwendung.

Die Ware weist einen äußerlichen Mangel auf, der die Ware selbst nicht beeinflusst (zB leichter Kratzer). Kunde will die Ware aber getauscht. Gleich wie bei Fall 1 und die Umbuchung zur Weiterverwendung.

<sup>8</sup> Rückabwicklung der Buchung Vgl (Wobbermin, 2008)



Die Ware wird nun als zweite Wahl verkauft und artikelmäßig umgebucht.

Es erfolgt keine wertmäßige Zubuchung, sondern nur eine Abbuchung.

<b>Abbuchung der Reklamationsware</b>	
Handelsware	Einsatz- oder Bestandsveränderungen
oder RHB	
oder Fertigerzeugnis	
oder Halbfertigerzeugnis <b>an</b>	

Danach erfolgt wieder ein normaler Verkauf über eine eigene Artikelnummer. Hierbei wird versucht, dass solche Geräte mehr als Personalbezug verkauft werden um den Markt nicht zu beeinflussen.

Die Ware wird jedoch auf die 2. Wahl Artikelnummer mit keinen Wert erfasst.

### Fall 3 Entsorgung:

Die Ware kann nicht mehr verwendet werden und wird entsorgt. Zum Tausch wie bei Fall1.

#### Schritt 1:

In diesem Schritt wird nun die Ware ausgebucht. Hier wird auf meine Zureden seit einem Jahr eine Projektnummer mitgegeben um eine erste Auswertbarkeit zu erschaffen.

<b>Entsorgung</b>	
Einsatz- oder Bestandsveränderungen <b>an</b>	Handelsware
	oder RHB
	oder Fertigerzeugnis
	oder Halbfertigerzeugnis

(Projektarbeit Schragner, 2011)

### **Punkt 3.3.3: Warenreparatur**

Wird bei einer Ware festgestellt, dass sie einen Mangel aufweist der durch eine Reparatur behoben werden kann, muss geprüft werden, ob es sich kostentechnisch rechnet.

Dabei wird gegenübergestellt ob das Einkaufen/Produzieren einer neuen Ware oder das Reparaturmaterial und Zeitaufwand teurer wäre. Überschreiten die Reparaturkosten den Einstandspreis so wird die Ware entsorgt und ein neues Produkt an den Kunden versandt.

#### *Alternative 1:*

Bei der Ware ist nur die Verpackung beschädigt und dies wird in der Reklamation ausgebessert.

Daher wird die Ware nur zwischen den Lagern umgelagert. Dies hat aber keine Auswirkung auf Buchungen sondern ist nur eine Systemtechnische Umlagerung.

Umverpackungskosten werden wie folgt mit Kostenstelle verbucht:

<b>Umverpackung:</b>
Nachbearbeitung <b>an</b> Bestandsveränderungen

Danach wird die Ware durch eine einfache Umlagerung wieder in den Verkaufsprozess eingebracht.

#### *Schritt 3 Alternative 2:*

Die Ware ist so stark beschädigt, dass sie repariert werden muss.

Ähnlich wie bei der Umverpackung wird die Ware nur Systemtechnisch umgelagert.

Hier wird die Reparatur wie folgt mit einer anderen Kostenstelle verbucht:

<b>Reparatur<sup>9</sup>:</b>
Reparatur <b>an</b> Bestandsveränderungen

Die Ware wird nun wieder Umlagert und in den Verkauf gebracht.

(Projektarbeit Schragner, 2011)

---

<sup>9</sup> der Vorgang, bei dem etwas Kaputtes wieder in Ordnung gebracht wird (The free dictionary, 2011)

### *Schritt 3 Alternative 3:*

Die Reparatur wird vom Kunden bezahlt. Wichtig ist das die richtige Kostenstelle angegeben ist um eine Verknüpfung zu schaffen, sowie die Angabe der Reklamationsnummer.

<b>Reparatur:</b>		
Kunde	<b>an</b>	Umsatzerlöse Umsatzsteuer

### **Punkt 3.3.4: Teilprozess, vorübergehender Austausch**

Dies kann bei Produkten passieren, die für den Kunden unabdingbar sind nötig sind. Ein Beispiel hierfür wäre ein Reinigungsroboter in einem Hallenbad.

An dieser Stelle erfolgt nur eine Umlagerung eines sogenannten T-Gerätes auf das Kundendienstlager der den Kunden betreut.

Somit wird hier buchhalterisch nichts verbucht sondern nur systemtechnisch. Wenn das Tauschgerät wieder zurückkommt wird es vom Kundendiensttechniker an das Werkstattlager gebucht.

### **Punkt 3.3.5: Warengutschrift**

Dies kommt im Unternehmen im Regelfall nur bei Retouren vor.

Hier wird einfach ein Rechnungstorno gemacht.

<b>Korrekturbuchung „Storno“</b>		
Umsatzerlöse		
Umsatzsteuer	<b>an</b>	Kunde

Bei normalen Reklamationen passiert dies jedoch eher selten. Meist benötigt der Kunde die Ware nämlich. Darum wird ein Austausch oder eine Reparatur gemacht.

(Projektarbeit Schragner, 2011)

## **Kapitel 4: Probleme mit Reklamationen**

Bei Reklamationen können viele Probleme auftreten die zuerst analysiert werden müssen um eine optimale Lösung zu finden.

Der beste Weg in einem Unternehmen kann jedoch auch der schlechteste in einem anderen sein, deshalb muss dies für jedes Unternehmen individuell gemacht werden.

In den folgenden Abschnitten werde ich zuerst zeigen, welche verschiedenen Probleme in den Prozessen sowie in der Verbuchung entstehen können und wie diese in meinen Unternehmen ab dem 1 Juli 2011 behandelt werden.

### **Punkt 4.1: Prozesse<sup>10</sup>**

Bei den Prozessen sind viele verschiedene Faktoren die analysiert und beurteilt wurden.

Weil in jedem Unternehmen andere Strukturen und Ressourcen vorliegen, ist dies auch nötig gewesen.

In den folgenden Abschnitten finden sie meine Feststellungen die ich in unserem Unternehmen gemacht habe.

#### **Punkt 4.1.1: Rücknahme**

Die Rücknahme funktioniert über einen Lagerort an dem alle Reklamationen erst aufgenommen und im System erfasst werden.

Auch ist das gleiche Lager der Versandlagerort und dadurch sind oftmals Probleme entstanden.

Aufgrund der Tatsache, dass ein und derselbe Mitarbeiter die Warenannahme für Reklamationen wie normale Lieferungen erledigt und zugleich für den Versand zuständig ist. Es wurden schon diverse Versuche unternommen dies räumlich zu trennen, jedoch hat sich herausgestellt, dass es ein Mehraufwand ist, der sich nach Sicht der Geschäftsleitung nicht rentiert.

Dies ist auch ein Grund, warum ich mit dem Thema Reklamationen begonnen habe und festgestellt habe das hier viel Handlungsbedarf vorliegt.

---

<sup>10</sup> „...ist eine Struktur, deren Elemente Aufgaben, Aufgabenträger, Sachmittel und Informationen sind, die durch logische Folgebeziehungen verknüpft sind.“ (Fischermanns, 2010)

#### **Punkt 4.1.2: Warenprüfung**

Die Erstprüfung der Ware erfolgt durch den Lagermitarbeiter der zugleich die Ware angenommen hat.

Falls die Verpackung nicht geöffnet oder Beschädigt wirkt, wird die Ware wieder eingelagert. Dies führte dazu, dass in der Vergangenheit so gut wie nichts sofort wieder in das Lager gekommen ist, denn der Mitarbeiter konnte nicht die Zeit aufbringen eine kurze Prüfung zu machen. Stattdessen hat dieser die Reklamation einfach auf einer Palette gesammelt und in den Reklamationsbereich gestellt.

Sollte die Ware geöffnet oder nicht mehr im Bestzustand sein, so wird diese im Reklamationsbereich des Lagers für die Reklamationsabteilung gesammelt.

Diese wird dann einmal täglich durch einen Mitarbeiter der Reklamation abgeholt.

#### **Punkt 4.1.3: Austausch Kunde**

Falls ein Kunde direkt in das Unternehmen zum Reklamieren kommt, so muss dieser einen Reklamationsschein ausfüllen.

Auf diesem Schein werden Grunddaten erfasst (Kunde, Ware, Reklamationsgrund, Datum, ...)

Durch die Eile die meist geboten ist entstehen viele Fehler beim Ausfüllen und müssen nachträglich ausgebessert werden.

Der Kunde erhält eine Ersatzware soweit dies durch einen Mitarbeiter des Qualitätsmanagements bestätigt wurde. Oftmals wird durch den Zeitdruck aber die Ware vorab erstmals getauscht mit dem Vermerk „Prüfung der Kosten“ am Lieferschein.

#### **Punkt 4.1.4: Reparatur**

Bei der Reparatur einer Ware wurde bis jetzt durch den Reklamationsverantwortlichen beurteilt ob die Ware repariert wird oder nicht und wer die Kosten zu tragen hat, mit Rücksprache an den Kunden. Weiters wurde bei der Reparatur nicht genau auf den zeitlichen Aufwand geachtet (Schätzwerte) und somit oftmals eine Reparatur ausgeführt, bei der ein Tausch billiger gekommen wäre.

#### **Punkt 4.1.5: Entsorgung**

Sollte eine Verschrottung gemacht werden so wurde die Ware für 1 Jahr auf ein Sperrlager gegeben und danach verschrottet ohne auf wiederverwertbare Teile zu achten. Auch wurde die Abbuchung immer nur durch eine Inventurkorrektur gemacht.

Dazu wusste man nicht ob nun die Ware nicht schon 1,5 Jahre auf Lager gelegen hat, weil unser CRM-Programm sich im Aufbau befindet und oftmals durch die Mitarbeiter nicht wahrgenommen wird. Dies wiederum führte zu einem enormen Sperrlageraufbau.

#### **Punkt 4.1.6: Austausch Lieferant**

Wenn es sich um Fremdware (meist Handelswaren) bei der Reklamation handelte, so wurde durch den Einkauf eine Reklamation an den Lieferanten getätigt.

Hierbei wurde nie auf Zeitliche Abläufe geachtet und man wusste nicht, wie lange ein Austausch bei dem jeweiligen Lieferanten dauert.

Wiederum wurde dem Kunden die Ware auf kurze Prüfung durch das Qualitätsmanagement ersetzt. Hier tritt erneut die Problematik der Kosten auf. Man kann im Vorhinein nicht wissen ob die Ware durch den Lieferanten Gratis getauscht wird.

#### **Punkt 4.1.7: Verkauf 1 Wahl**

Dadurch, dass die erst Prüfung der Ware durch einen Lagermitarbeiter gemacht wurde.

Ist oft wenn er diese gemacht hat nicht aufgefallen das die Ware beschädigt ist, speziell bei Zerbrechlichen Gütern. Hierdurch sind erneut Reklamationen entstanden und man schuf sich eine Kundenunzufriedenheit die vermieden werden konnte.

#### **Punkt 4.1.8: Verkauf 2 Wahl**

Der Verkauf von Produkten die nur einen kleinen Schaden aufwiesen (zB Kratzer) wurde durch Allgemeinnummern im System erledigt. Dadurch gab es keine Nachverfolgbarkeit, wie viele Reklamationen noch verkauft werden konnten und wie viele verschrottet wurden.

Ebenfalls konnte nicht Nachvollzogen werden ob noch 2. Wahl Produkte auf Lager liegen, wie viel Lagerfläche belegt ist und wie hoch der Wert unserer Ware ist.

**Punkt 4.1.9: Versicherung**

Es wurden bei Schäden durch Dritte Versicherungsanträge ausgefüllt und auch Rückzahlungen erstattet. Diese wurden jedoch keiner/n Ware/Bereich zu geschrieben. Somit konnte nicht eruiert werden in wie weit ein Verlust mit einer Reklamation gemacht wurde und in welchen Bereichen die meisten Entschädigungen geleistet wurden.

## **Punkt 4.2: Buchhalterisch**

Während der Prüfung der Buchungen im System stoß ich auf viele Fehlbuchungen, die aufgrund des Wachstums im Unternehmen übersehen wurden.

Reklamationen wurden früher durch Verträge mit den Großhändlern häufig vermieden.

Da in unseren Bereichen ein großer Wandel stattfand, musste die Bearbeitung von Reklamationen grundlegend aufgebaut und überarbeitet werden.

### **Punkt 4.2.1: Warenannahme**

Waren die durch das Lager angenommen wurden, sind mit einer erfasst und so als Rohstoff, Handelsware, Fertigware oder Halbfertigerzeugnis im System gebucht worden.

Das Gegenkonto war einfach ein Einsatz- oder Bestandsveränderungskonto.

Somit konnte nicht ausgewertet werden, wie viele Reklamationen angenommen wurden.

Um Reklamationen festzuhalten wurde eine externe Datenbank geführt mit dieser man festhalten wollte, wie viele Reklamationen angenommen und bearbeitet wurden.

Durch den Mangel der Erfassung der Daten durch die Mitarbeiter bewehrte sich diese nicht.

### **Punkt 4.2.2: Warenprüfung**

Folge dessen konnte im System auch durch keine Buchung ersehen werden, ob die Ware nun zum Wiederverkauf oder gesperrt wurde.

Oftmals führte dies auch zur Doppelbuchung weil der Warenannehmer und der Reklamationsbearbeiter keine Weisung hatten, wer die Ware buchen hat. Je nach Mitarbeiter wurde dies individuell gehandhabt.



#### **Punkt 4.2.3: Austausch Kunde**

Bei der Verbuchung eines gerechtfertigten Austausches wurde einfach eine neue Rechnung mit Null-Wert ausgestellt.

Demzufolge wurde ein Abgang am Lager verbucht. Jedoch hatte dies auch zur Folge, dass der durchschnittliche Verkaufswert gefallen ist ohne einen Grund dafür zu kennen.

Ungerechtfertigten Reklamation (Kunde hatte die Ware falsch behandelt und dadurch entstand der Schaden) wurden einfach mit einer neuen Rechnung oder ein Reparaturrechnung ausgestellt.

Daher war die Verbuchung zwar richtig aber die Rechnung nicht mit der Reklamation verknüpft.

Folglich war auch keine Auswertung möglich mit der ersichtlich gewesen wäre in welchen Wert Austausche oder Reparaturen erfolgt sind.

#### **Punkt 4.2.4: Reparatur**

Reparaturen werden im System mit eigenen Aufträgen abgewickelt die aber keine Verknüpfung zur Reklamation haben.

Damit sind die Teile und Zeit verbucht der Stundensatz konnte jedoch nie richtig erfasst werden, denn die Stunden der Werkstatt für den Bau von Anlagen wurde auf die gleich Kostenstelle verbucht. Dies wiederum ergab das der Stundensatz nicht richtig erfasst wurde.

#### **Punkt 4.2.5: Entsorgung**

Sollte eine Ware entsorgt werden so wurde diese einfach mit der Inventur ausgebucht oder durch eine normale Lagerentnahme verbucht.

Aus diesem Grund war die Nachverfolgung von Reklamationen unzureichend und man konnte nicht feststellen ob die Ware zur richtigen Reklamation ausgebucht wurde.

#### **Punkt 4.2.6: Austausch Lieferant**

Wurde eine Ware an den Lieferanten versandt so wurde diese durch eine normale Lagerentnahme ausgebucht.

Wodurch nur noch durch die Papiere im Einkauf festgestellt werden konnte wo die Ware ist und ob ein Austausch bereits stattgefunden hat oder noch stattfinden wird.

Auch hier entstand oftmals eine Wertdifferenz, da die Ware meist zu einem billigeren Wert eingekauft wurde, als zu dem sie der Lieferant getauscht hat.

Man konnte diesen Wert aber nicht darstellen.

#### **Punkt 4.2.7: Verkauf 1 Wahl**

Eine normale Rechnung wird hierfür ausgestellt. Weil das keiner Sonderbehandlung bedarf sind hier auch nie Probleme entstanden. Nur die Zuordnung zu einer Reklamation fehlte.

#### **Punkt 4.2.8: Verkauf 2 Wahl**

Um dies zu verbuchen nahm man eine Allgemeinnummer.

Somit wurde nicht erfasst wie viele Waren als 2. Wahl verkauft wurden.

Auch konnte nicht festgestellt werden wie viele von ein und demselben Produkt als 2. Wahl verkauft wurden und wie viel Verlust entstanden ist. Zudem konnte nicht ermittelt werden wie hoch der Wert dieser Waren am Lager ist.

#### **Punkt 4.2.9: Versicherung**

Diese wurden als Gutschrift verbucht ohne einen Vermerk, wofür die Versicherung eine Rückzahlung gegeben hat.

Nur durch mühevoll durchsuchen des Buchungstextes konnte man sehen, wofür diese Rückzahlung war.

Dies wiederum führte dazu, dass ein Bereich in unserem Unternehmen schlechter dastand, obwohl dieser große Versicherungssummen zurück bekommen hätte.

## **Kapitel 5: Lösungen im Unternehmen**

### **Punkt 5.1: Prozesse Rücknahme bis Verkauf**

#### **Punkt 5.1.1: Formular für Reklamationen**

Es wird ein Formular geben das bei Waren für den Endverbraucher beigelegt wird, mit dem die Ware retourniert werden kann.

Mit diesem Formular soll erstmals auch von Beginn an unterschieden werden, ob es eine Reklamation oder eine Retoure ist.

Diese Grunddatenerfassung musste früher ein Mitarbeiter machen, dies soll mit diesem Formular minimiert werden.

Bei Anlagen wird eine Reklamation durch den Kundendienst aufgenommen und bearbeitet, diese Reklamationen sollen mit dem Standard nichts zu tun haben.

Dieses Thema jedoch werde ich nicht genauer anführen, weil ich anbei die Standardlösung für die Serienproduktion ausführe.

#### **Punkt 5.1.2: Annahme und Erstentscheidung**

Der Lagermitarbeiter zugleich Reklamationsbearbeiter nimmt die Ware an und entscheiden in welchen Zustand die Ware ist. Dabei wurde ein Mitarbeiter eingestellt der nur noch für die Warenannahme und Reklamations-/Retourenbearbeitung zuständig ist.

Es kann entweder direkt durch den Kunden gesendet oder durch einen Außendienstmitarbeiter mitgenommen worden sein.

Auch muss der Mitarbeiter alles in einen CRM-Programm (Customer Relations Management Programm) erfassen. Dieses Programm wurde mit Grundauswahlen ausgestattet, kann aber auch mit freien Texten ausgefüllt werden.

Sollte eine Ware mit dem Formular vom Kunden kommen so sind Teile der Grunddaten erfasst und es muss nur durch einen Haken aktiviert werden.

Dadurch erspart sicher der Mitarbeiter das eingeben einiger Daten.

So kann der Allgemeinaufwand von Reklamationen ein kleines Stück vermindert werden (Controlling Schragner, 2010)

### **Punkt 5.1.3: Lagerung**

Reklamationen werden auf einen eigen Lagerbereich gegeben und durch einen Qualitätsmanagementmitarbeiter abgeholt. Ob ein Serienschadens vorliegen könnte wird durch das CRM-Programm automatisch ausgewertet. Bei der Prüfung wird grundsätzlich geprüft ob die Ware aufgrund eines Serienschadenverdacht zurückgeholt wurde oder der die Ware zu oft mit demselben Reklamationsgrund aufgenommen wurde. Vordefinierte Texte erleichtern die Prüfung. Auch wird der Mitarbeiter aufgefordert die Waren auf einen gesonderten Lagerbereich zu stellen. Retouren werden auch in einem gesonderten Bereich untergebracht und am Folgetag normal eingelagert.

#### ***Serienschaden könnte vorliegen:***

Wenn dies der Fall ist werden folgende Prozesse verfolgt.

Es wird Kontakt mit dem Kunden aufgenommen und der genaue Sachverhalt dokumentiert. Erhärtet sich der Verdacht, so werden mehrere Muster von der gleichen Ware/Charge vom Lager oder vom Kunden eingeholt.

Wenn nun durch Prüfungen festgestellt wird, dass die Ware/Charge einen Serienschaden hat, werden alle Waren von den Kunden zurückgeholt und auf ein Sperrlager gegeben.

Ist die Möglichkeit einer Nacharbeit gegeben, so wird eine Kosten-Nutzen-Relation gemacht.

Rentiert sich die Arbeit, wird dies gemacht

(Für den Kunden hackt dies im Punkt 5.1.9 wieder ein)

### **Punkt 5.1.4: Reklamationsverantwortlich**

Es gibt mehrere Reklamationsverantwortliche die eine Sparte im Unternehmen betreuen.

Jene erhalten einmal täglich alle angenommenen Reklamationen und Retouren.

Derselbe informiert den Kunden, über das Eintreffen der Ware und die Dauer der Bearbeitung. Die Dauer hängt von Erfahrungswerten ab und kann auch beim Qualitätsmanagement/Werkstatt nachgefragt werden.

(Controlling Schragner, 2010)

#### **Punkt 5.1.5: Erstprüfung**

Es wird durch einen Reklamationsmitarbeiter der die Entscheidungskraft hat (meist Qualitätsmanagementmitarbeiter) entschieden ob die Ware einfach getauscht wird oder ob es einer genaueren Begutachtung bedarf.

Eine Standardregel ist für alle Produkte die unter einem Verkaufswert von 50€ liegen, das die Ware getauscht wird, soweit der Mangel nicht vorsätzlich herbeigeführt wurde.

Ansonsten füllt der Reklamationsmitarbeiter die Daten im CRM-Programm fort.

Hier werden alle Daten gesammelt, ferner sieht man den Mangel, Behebung, Notizen, Fotos und vieles mehr aus den CRM-Daten. Auch wird hier entschieden, ob es nötig ist, eine Wasseranalyse durchzuführen. Wenn diese nötig ist, wird diese an ein externes Partnerunternehmen gesendet und auf den Prüfbericht zur Einbeziehung in die Beurteilung gewartet.

#### **Punkt 5.1.6: Prüfung**

Es erfolgt eine zeitnahe Prüfung der Ware durch das Qualitätsmanagement.

Externe Prüfungen gibt es nur bei Waren, die nicht im Unternehmen geprüft werden können oder von einer Schwestergesellschaft kommen. Jedoch wird dies dem Kunden mitgeteilt, sodass dieser weiß, dass die Bearbeitung noch länger dauern wird.

#### **Punkt 5.1.7: Ergebnis**

Nach der Prüfung wird über das Ergebnis der Prüfung entschieden. Dies entscheidet nicht nur ein Mitarbeiter. Hierbei können folgende Abteilungen/Personen involviert sein.

Prüfer, Reklamationsverantwortlicher, Qualitätsmanagementmitarbeiters und/oder mit dem Verkäufer der Ware und/oder dem Forschungs- und Entwicklungsverantwortlichen.

#### **Punkt 5.1.8: Reklamationsbericht**

Bei der Erstellung des Reklamationsberichtes wird zusammengefasst, was die Ware für einen Mangel aufweist und ob diese getauscht oder repariert werden sollte. Auch wird hier festgeschrieben woher der Fehler gekommen ist und wer die Kosten tragen müsste. Im Falle eines Reparaturvorschlages wird auch eine Kostenschätzung im Bericht eingetragen.

(Controlling Schragner, 2010)

#### **Punkt 5.1.9: Entscheidung der Kosten**

Nun wird ermittelt ob die Ware aufgrund von Gewährleistung, Garantie oder Kulanz getauscht/repariert wird oder ob eine Rücksprache mit dem Kunden gehalten werden muss. Sollte eine Rücksprache nötig sein, wird die Entscheidung des Kunden auch schriftlich eingefordert um später keine rechtlichen Folgen zu haben.

Nun kommt auch wieder der Prozess des Serienschadens zu greifen. Wenn die Ware in einen Serienschaden fällt, wird diese natürlich auf Kosten des Unternehmens getauscht oder repariert. (Siehe Punkt 5.1.3)

#### **Punkt 5.1.10: Austausch/Reparatur/Versandt**

Es erfolgt ein Austausch oder eine Reparatur der Ware. Somit wird entweder eine Neuware an den Kunden versandt oder die Reparatur durchgeführt und danach versandt.

Ebenfalls erhält der Kunde eine Abschrift des Reklamationsberichtes und eine Kostenaufstellung.

Firmenintern wird dies alles im CRM-Programm hinterlegt.

Im Falle von Reparaturen wird auch genau festgehalten, wie viel an Material und Stunden verbraucht wurden und wie groß die Abweichung zu der Kostenschätzung ist.

#### **Punkt 5.1.11: Antwort vom Kunden**

Nun wird auf die Antwort des Kunden gewartet bis er die Ware erhalten hat. Sollte dies nicht innerhalb der angenommen Lieferzeit plus 2 Tage geschehen, wird durch den Reklamationsbereichsverantwortlichen nachgerufen.

Sobald der Kunde bestätigt, dass er die Ware erhalten hat, wird im CRM-Programm die Reklamation als erledigt abgetan. Falls eine Rechnung gestellt wurde, fällt diese in die Debitorenbuchhaltung und wird falls nötig gemahnt.

#### **Punkt 5.1.12: Bewahrung / Entsorgung**

Intern wird nun die Reklamationsware für ein Jahr eingelagert.

Nach einem Jahr wird die Ware entsorgt.

Die Entsorgung schlägt das neue ERP-System automatisch vor und wird dem Reklamationsmitarbeiter per Liste einmal wöchentlich ausgedruckt.

(Controlling Schragner, 2010)

### **Punkt 5.1.13: Teilprozesse**

#### ***Austausch Lieferanten:***

Der Austausch der Ware bei unserem Lieferanten wird über einen eigenen Prozess abgebildet. Im Groben wird im CRM-Programm ein Zusatzvermerk mitgegeben und auch durch dieses überprüft, ob die Ware getauscht/repariert wurde und wer die Kosten dafür trägt.

#### ***2. Wahl Waren:***

Waren zweiter Wahl werden verstärkt beim Austausch der Ware angeboten und verwendet. Meist wenn der Kunde die Kosten tragen müsste wird dies gerne angenommen.

Weiters werden diese unterjährig an die Mitarbeiter mit Rabatten angeboten.


Eine andere Alternative ist, dass die Waren an Kunden gegeben werden die die veraltete Ware haben. Sie bekommen einen entsprechenden Rabatt.

#### ***Versicherungsentschädigung:***

Falls eine Reklamation vorliegt, bei der eine Versicherungsentschädigung sein könnte vermerkt der Qualitätsmanagementmitarbeiter dies im CRM. Somit wird dies an den Zuständigen weitergeleitet und dieser setzt sich mit der Versicherung in Verbindung. Sollte es eine Entschädigung geben, wird in einer Buchungsebene die Artikelnummer/der Bereich mitgegeben, um eine bessere Auswertung zu schaffen.

(Controlling Schragner, 2010)

## Punkt 5.1.14: Ablaufdiagramm

		<b>Verfahrensanweisung</b> <b>Reklamationsverlauf</b> <b>Intern</b>		Ident-Nr.:		
				VA9_001_Reklamationsverlauf_Intern Seite 1 von 9		
Erstellt:	20.08.2010	Werner Schragner	Version:	2.2	Zuständig:	RER
Freigabe:	22.10.2010					Verteiler: GF, RER, QM, WT, KD, FE, PM

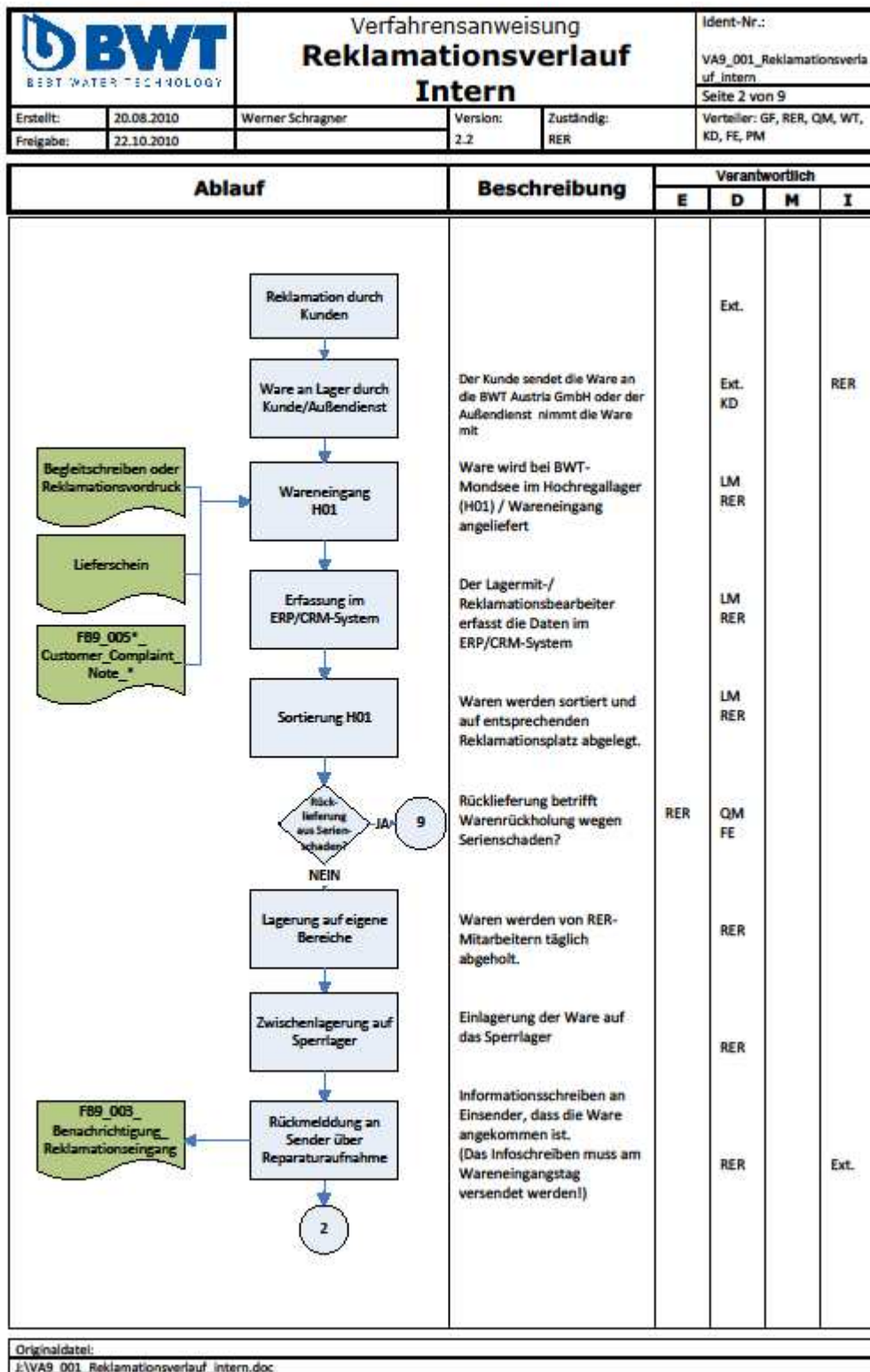
  

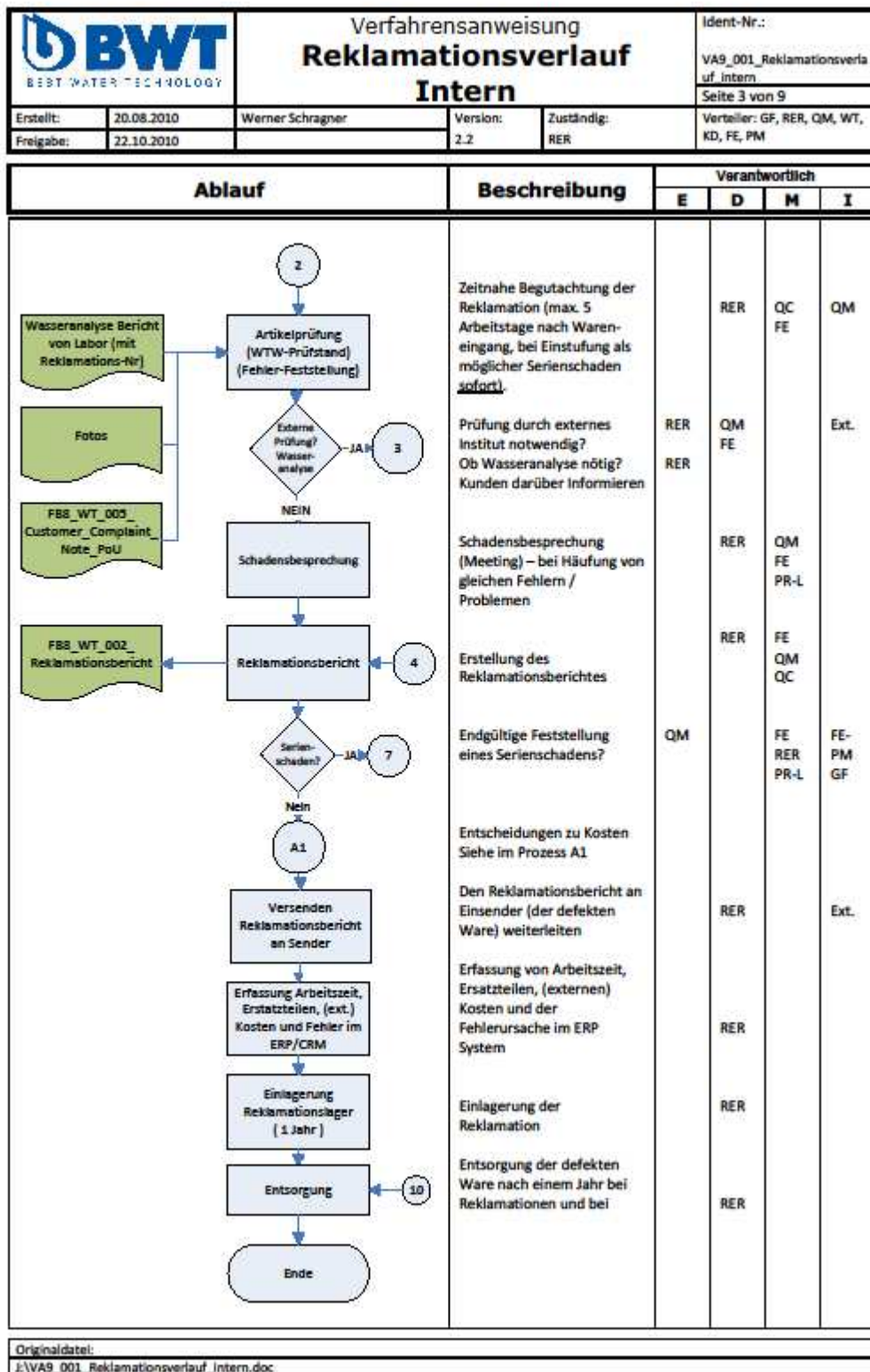
<b>Prozessname:</b> Prozess Reklamationsverlauf Seriengeschäft <small>Aussagekräftiger Prozessname, der Art und Inhalt des Prozesses selbstverständlich darstellt.</small>	
<b>Prozesseigner:</b> Edwin Müller <small>Strategische Gesamtverantwortung; Definition des Prozesseigners (Abteilung) und Zuständiger für die Kennzahlenermittlung in diesem Prozess.</small>	<b>Prozessverantwortlicher:</b> Edwin Müller <small>Operative (Optimierungs- und Koordinations-) Verantwortung; Definition des Prozessverantwortlichen (Abteilung) in diesem Prozess.</small>
<b>Zweck:</b> Abwicklung von Reklamationen von Kunden <small>Was soll mit diesem Prozess erreicht werden und warum ist dieser Prozess für die Organisation wichtig bzw. welchen Einfluss hat der Prozess?</small>	
<b>Prozesskategorie:</b> <input type="checkbox"/> Kernprozess <input type="checkbox"/> Managementprozess <input checked="" type="checkbox"/> Unterstützender Prozess <input checked="" type="checkbox"/> Hauptprozess <input type="checkbox"/> Teilprozess <input type="checkbox"/> Unterprozess <input type="checkbox"/> Schlüsselprozess <input checked="" type="checkbox"/> kein Schlüsselprozess <small>Um welchen Prozess handelt es sich?</small>	
<b>Kunden des Prozesses / Schnittstellen – inputseitig:</b> Kunden / RER <small>Für wen - wer sind die Hauptkunden des Prozesses? Prozesse oder Stellen (z.B. Kunden, Lieferanten, Abteilungen, ...), an die Produkte, Unterlagen, Informationen etc. als Input übergeben werden?</small>	<b>Erwartungen der Kunden / Schnittstellen – outputseitig:</b> Bearbeitung der Reklamation / Kunden <small>Was sind die spezifischen Erwartungen des Kunden des Prozesses? Prozesse oder Stellen (z.B. Kunden, Lieferanten, Abteilungen, ...), an die Produkte, Unterlagen, Informationen etc. als Output übergeben werden?</small>
<b>Input:</b> Reklamation durch Kunde, Vertrieb oder Kundendienst <small>Was ist der charakteristische Input dieses Prozesses, der bei jedem Prozessdurchlauf aufs Neue benötigt wird?</small>	
<b>Output:</b> Erfolgreicher Abschluss der Reklamation <small>Was ist der charakteristische Output dieses Prozesses, der bei jedem Prozessdurchlauf entsteht?</small>	
<b>Erster Prozessschritt:</b> Reklamation durch Kunde <small>Was ist der erste Ablaufschritt in diesem Prozess?</small>	
<b>Letzter Prozessschritt:</b> Entsorgung <small>Was ist der letzte Ablaufschritt in diesem Prozess?</small>	
<b>Kennzahlen:</b> Anzahl der Reklamationen, Auswertung der Reklamationen nach Ursachen <small>Eine Kennzahl ist eine Vorschritt zur quantitativen, reproduzierbaren und objektiven Messung einer Größe, die Auskunft über die Leistung eines Systems gibt. Systeme können Organisationseinheiten, Projekte, Produkte, Prozesse oder Personen sein.</small>	
<b>Erforderliche Ressourcen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mensch:</b> WT, RER, QM, Kunde <small>Jene Mitarbeiter, die im Prozess tätig sind, und jene Personen, die für die Prozessdurchführung unbedingt erforderlich sind.</small></li> <li>▪ <b>Information, Unterlagen und Know-how:</b> Reklamation <small>Jene Informationen und Unterlagen, welche standardmäßig für die Durchführung des Prozesses benötigt werden.</small></li> <li>▪ <b>Arbeitsumgebung, Betriebsmittel, Infrastruktur:</b> ERP-System, Werkstatt, Prüfmittel <small>In welcher Arbeitsumgebung findet der Prozess statt und welche Betriebsmittel, Infrastruktur etc. werden benötigt?</small></li> </ul>	
<b>Erfolgsfaktoren:</b> Rasche und zuverlässige Abwicklung aller Reklamationen <small>Was sind die wichtigsten Voraussetzungen, damit der Prozess zu voller Zufriedenheit abläuft? Drei bis vier Faktoren, nicht mehr!</small>	


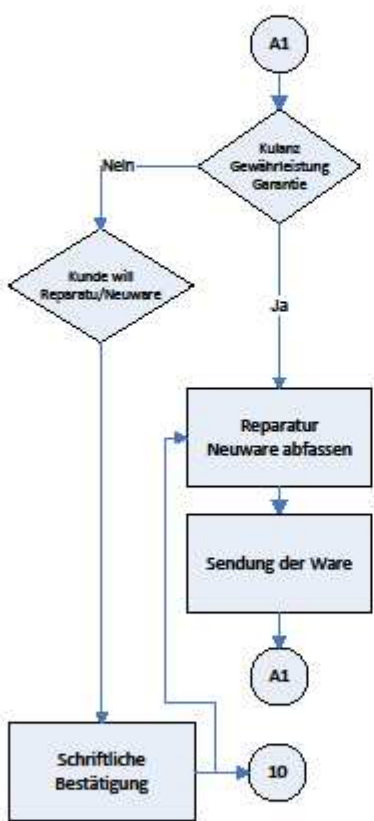
  

Originaldatei:
J:\VA9_001_Reklamationsverlauf_Intern.doc







		<b>Verfahrensanweisung</b> <b>Reklamationsverlauf</b> <b>Intern</b>		Ident-Nr.: VA9_001_Reklamationsverlauf intern Seite 4 von 9		
Erstellt:	20.08.2010	Werner Schragner	Version:	2.2	Zuständig:	
Freigabe:	22.10.2010				RER	
				Verteiler: GF, RER, QM, WT, KD, FE, PM		
Ablauf		Beschreibung	Verantwortlich			
			E	D	M	I
		<p>Es wird durch die Verantwortlichen Entschieden ob die Ware auf Gewährleistung, Garantie oder Kulanz getauscht oder repariert werden</p> <p>Der Kunde muss entscheiden ob er auf seine Kosten eine Reparatur/Austausch haben will</p> <p>Es wird die Reparatur durchgeführt oder eine neue Ware vom Lager abgefasst</p> <p>Die Ware wird durch das Lager Versand.</p> <p>Die Reparatur/Versand wird erst freigegeben sobald eine Schriftliche Bestätigung des Kunden vorliegt</p>	<p>QM RER</p> <p>Ext.</p> <p>LM RER WT</p> <p>LM</p> <p>Ext. RER</p>			<p>RER</p>
Originaldatei: I:\VA9_001_Reklamationsverlauf_intern.doc						

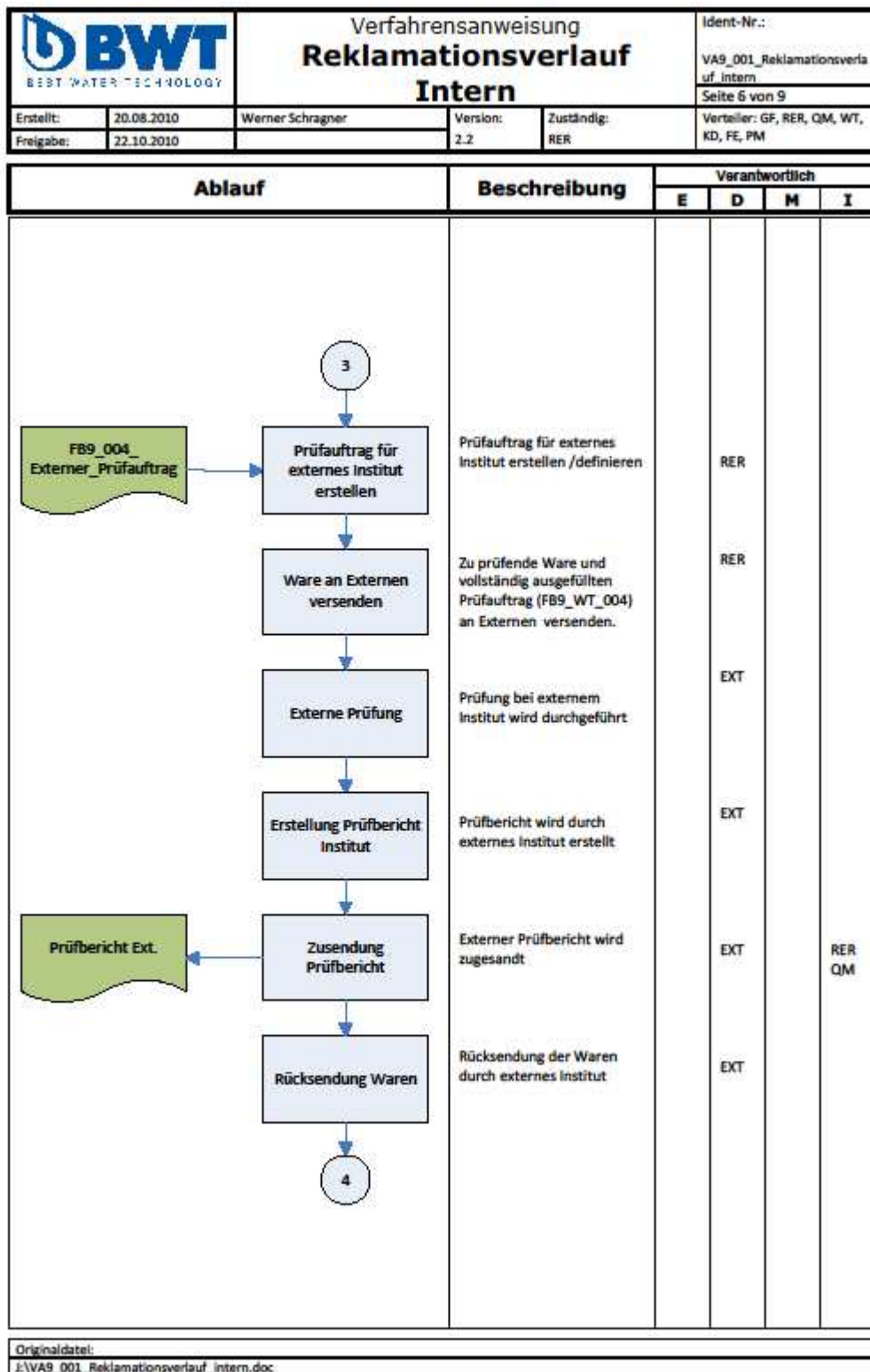
<b>BWT</b> <small>BEST WATER TECHNOLOGY</small>		Verfahrensanweisung <b>Reklamationsverlauf</b> <b>Intern</b>		Ident-Nr.: VA9_001_Reklamationsverlauf intern	
				Seite 5 von 9	
Erstellt:	20.08.2010	Werner Schragner	Version:	Zuständig:	Verteiler: GF, RER, QM, WT, KD, FE, PM
Freigabe:	22.10.2010		2.2	RER	

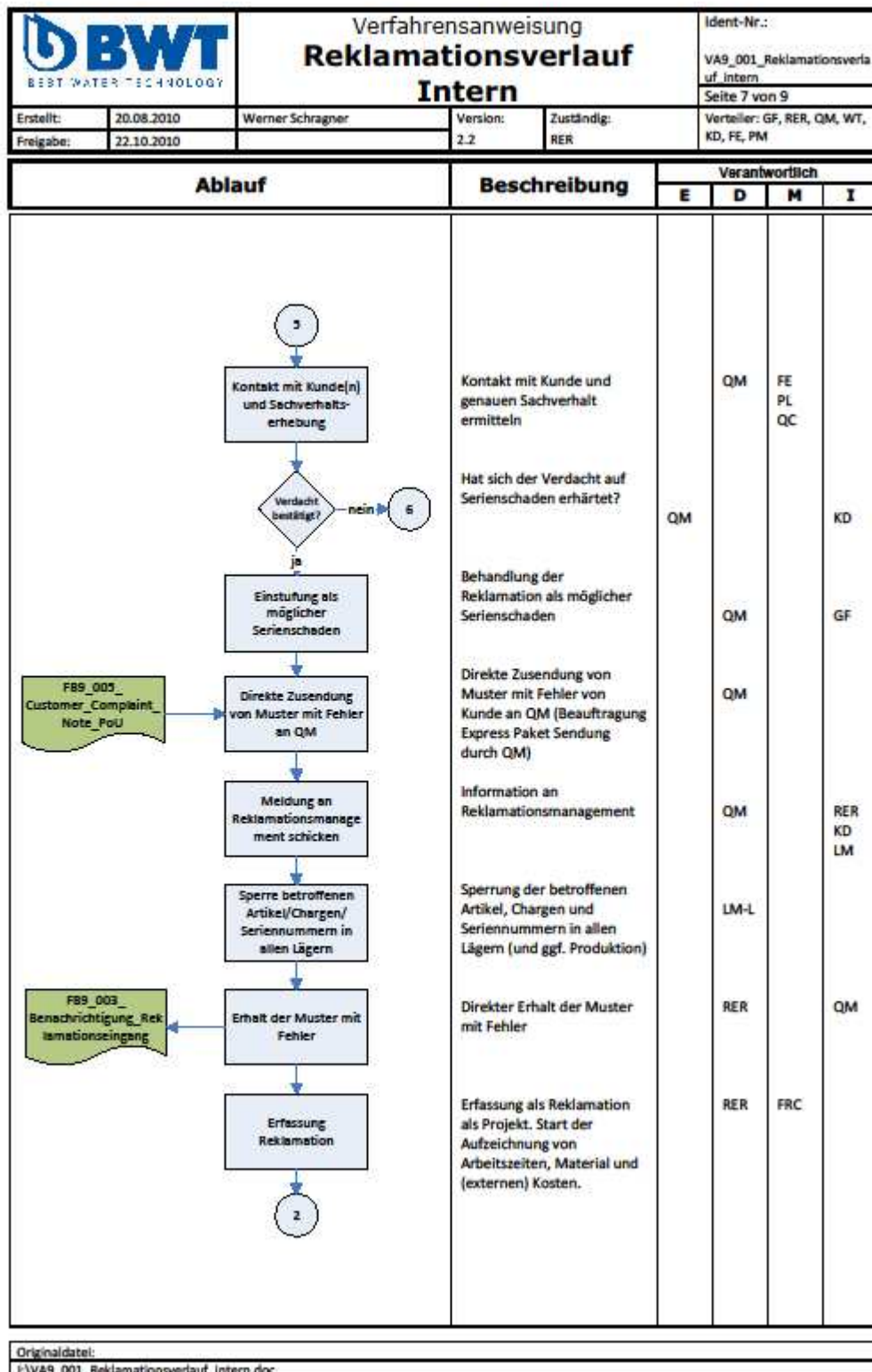
  

Ablauf	Beschreibung	Verantwortlich			
		E	D	M	I
<pre> graph TD     3((3)) --&gt; A[Wasserranalyse entnehmen]     A --&gt; B[Vermerk der Reklamations-Nr auf Flaschenetikett und Fragebogen]     B --&gt; C[Sendung der Wasserranalyse an zuständiges Labor]     C --&gt; 4((4))                     </pre>	Entnahme der Wasserranalyse		KD		
	Vermerk der Reklamations-Nr auf Etikett der Wasserranalyse und dem Wasserranalysefragebogen		KD		
	Sendung der Wasserranalyse an das zuständige Labor (BWT D in Schriesheim oder BWT F St.Denis/Paris)		KD		


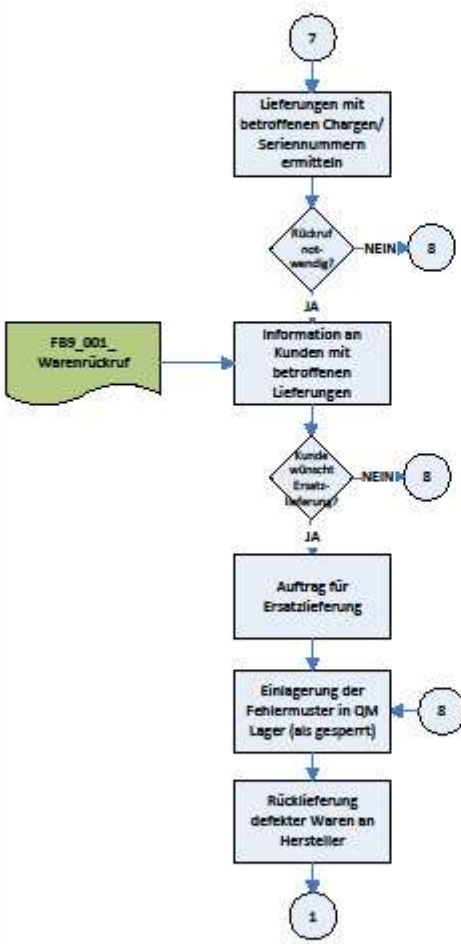
  

Originaldatei: J:\VA9_001_Reklamationsverlauf_intern.doc
---

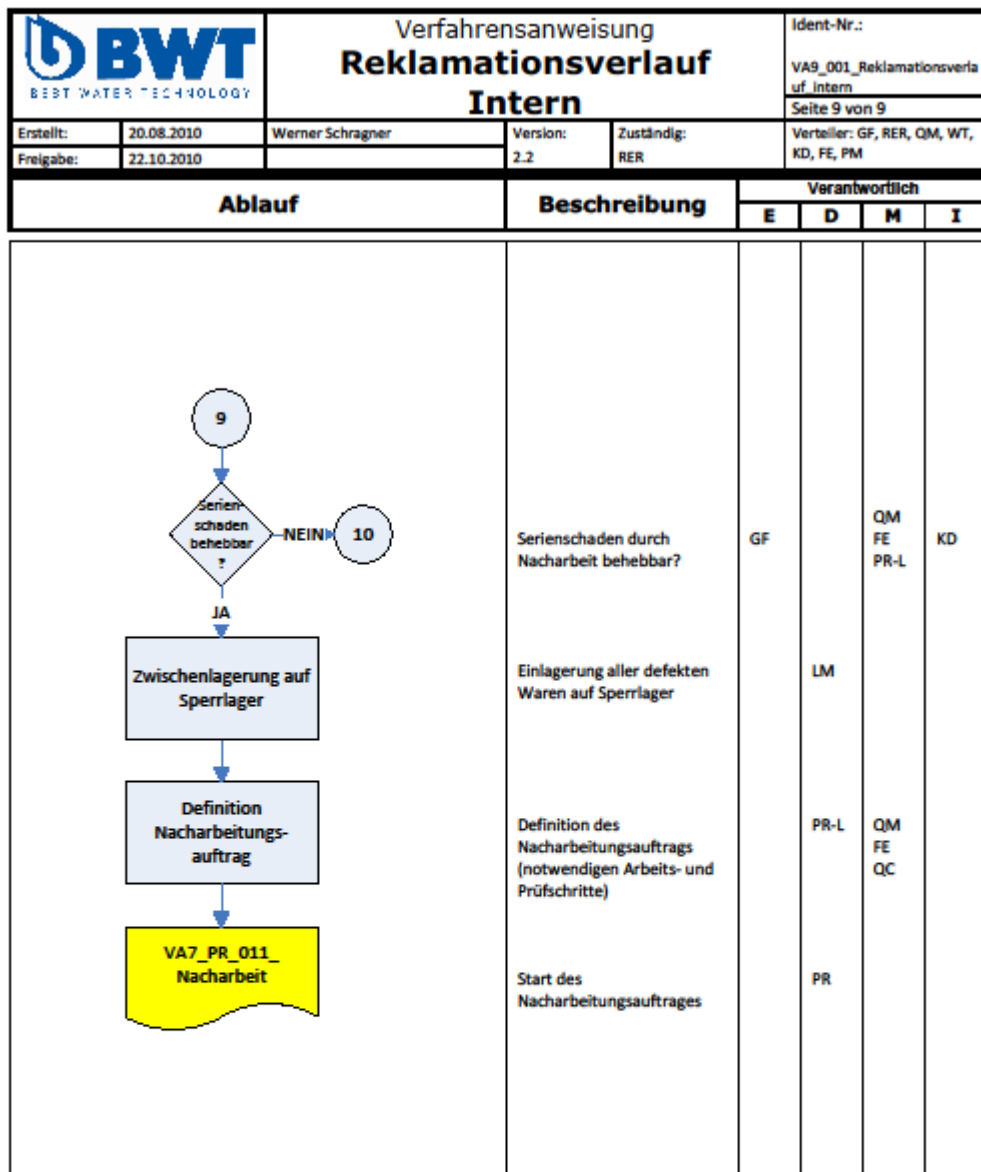






		<b>Verfahrensanweisung</b> <b>Reklamationsverlauf</b> <b>Intern</b>		Ident-Nr.: VA9_001_Reklamationsverlauf intern Seite 8 von 9		
Erstellt:	20.08.2010	Werner Schragner	Version:	2.2	Zuständig:	
Freigabe:	22.10.2010				Verteiler: GF, RER, QM, WT, KD, FE, PM	
Ablauf		Beschreibung	Verantwortlich			
			E	D	M	I
		Alle Chargen/Seriennummern und betroffenen Lieferungen ermitteln  Rückruf alle betroffenen Waren notwendig?  Warenrückruf an alle Kunden mit betroffenen Lieferungen aussenden.  Kunde wünscht Ersatz für defekte Ware?  Erstellung Auftrag für Ersatzlieferung  Einlagerung der Fehlermuster in QM Lager als gesperrt. Aufbewahrungsdauer nach gesetzlichen Vorschriften.  Rücklieferung der defekten Waren an Hersteller (aus eigenen Lager wie von Kunden)	GF			
	AAW	QM				
	RER	QM	KD			
	RER					
EXT	AAW					
	AAW					
	QM					
	LM	EXT				

Originaldatei:
E:\VA9_001_Reklamationsverlauf_intern.doc



**Legende:**

FE	Forschung & Entwicklung	CEO	Chief Executive Officer
FE-L	Entwicklungsleitung	CFO	Chief Financial Officer
FE-K	F&E Konstruktionsbüro	QM	Qualitätsmanagement
FE-PM	F&E Produktmanagement	PR	Produktion
EXT	Extern	QC	Fachbereich Qualitätskontrolle
AAW	Auftragsabwicklung	GF	Geschäftsführung
LM	Lagernmitarbeiter	LM-L	Lagerleitung
KD	Kundendienst	RER	Reklamationsabwicklung
PR-L	Produktionsleitung		
E	Entscheidung	D	Durchführung
M	Mitarbeit	I	Information

Originaldatei:
J:\VA9_001_Reklamationsverlauf_Intern.doc



## Punkt 5.2: Buchhalterisch Rücknahme bis Verkauf

Die Buchhalterische Lösung im Unternehmen wurde in Zusammenarbeit mit unserer Buchhaltungsabteilungsleiterin entwickelt. Hierbei wurde auch berücksichtigt welche Auswertungen in Zukunft gemacht werden sollten und wie die Kosten zu verteilen sind. Dabei beginnt der Prozess natürlich um einiges später, denn dieser setzt erst ein sobald die Ware bei Lager ein gebucht wird.

(Umlagerungen oder Sperrungen von Waren/Chargen erfolgen rein Systemtechnisch, somit gibt es hierzu auch keine Buchungen.)

### Punkt 5.2.1: Warenannahme

Bei der Warenannahme gibt es zwei unterschiedlichen Buchungen, für Retouren und für Reklamationen.

Denn diese Unterscheidung unterstützt Retouren aus dem Reklamationsprozess zu nehmen.

<b>Warenannahme Retouren</b>	
Handelsware	Einsatz- oder Bestandsveränderungen für Retouren
oder RHB	
oder Fertigerzeugnis	
oder Halbfertigerzeugnis <b>an</b>	

Danach erfolgt die dazugehörige Stornierung der gestellten Rechnung.

<b>Korrekturbuchung „Storno“</b>	
Umsatzerlöse	Kunde
Umsatzsteuer <b>an</b>	

Somit sind die Retouren erledigt, und es sind keine weiteren Buchungen erforderlich.

Diese Buchungen sind für alle Warenannahmen und werden in den folgenden Punkten nicht wieder gesondert angeführt.

(Controlling Schragner, 2010)

<b>Warenannahme Reklamationen</b>	
Handelsware	Reklamationen
oder RHB	
oder Fertigerzeugnis	
oder Halbfertigerzeugnis <b>an</b>	

Auf diese Weise ist der Wareneingang der Reklamation erfasst und der Prozess läuft weiter.

### **Punkt 5.2.2: Warenaustausch**

Hier wird im Unternehmen je nach Fall entschieden, ob die alte Rechnung storniert oder eine Nullwertrechnung erstellt wird.

#### **Fall 1 Kundenrechnungsstorno:**

Der Kunde sendet ein Produkt zurück, das er aufgrund eines Mangels reklamiert. Nur wenn diese Ware innerhalb eines Monats eingeschickt wird und die Rechnung noch nicht bezahlt wurde wird es durch ein Storno ausgebucht und mit einer neuen Rechnung wieder ausgeliefert. Natürlich muss auch gewährleistet sein, dass es ein Garantie-, Kulanz- oder ein gerechtfertigter Fall ist.

Das wird jedoch durch unser Qualitätsmanagement im Reklamationsprozess festgestellt. Die Kontrolle geschieht im Normalfall sofort bei der Warenannahme oder innerhalb einer Woche.

#### **Schritt 1:**

Die Kundenrechnung die zur Auslieferung erstellt wurde, muss wieder storniert werden.

<b>Korrekturbuchung „Storno“</b>	
Umsatzerlöse	Kunde
Umsatzsteuer <b>an</b>	

(Controlling Schragner, 2010)

**Schritt 2:**

Die Ware wird an den Kunden gesendet und eine neue Kundenrechnung erstellt.

<b>Lagerabbuchung</b>		
Kunde	<b>an</b>	Handelsware
		oder RHB
		oder Fertigerzeugnis
		oder Halbfertigerzeugnis

<b>Kundenrechnung:</b>		
Kunde	<b>an</b>	Umsatzerlöse
		Umsatzsteuer

**Fall 2 Zweite Wahl Produkt:**

Die Ware weist einen äußerlichen Mangel auf, der das Produkt selbst nicht beeinflusst  
(zB leichter Kratzer)

**Schritt 1:**

Die Kundenrechnung wird storniert und der Kunde erhält eine Nullwertrechnung

<b>Korrekturbuchung „Storno“</b>		
Umsatzerlöse	<b>an</b>	Kunde
Umsatzsteuer		

<b>Lagerabbuchung</b>		
Einsatz oder Bestandsveränderung für Reklamationen	<b>an</b>	Handelsware
		oder RHB
		oder Fertigerzeugnis
		oder Halbfertigerzeugnis

(Controlling Schragner, 2010)

*Schritt 2:*

Die Ware wird nun als zweite Wahl verkauft und wird artikelmäßig umgebucht und mit einem geminderten Betrag wieder zugebucht. Minderung wird durch das Qualitätsmanagement bestimmt. Zukünftig soll jedoch eine Tabelle mit Prozentwerten erschaffen werden.

<b><i>Umbuchung auf zweite Wahl Schritt 1</i></b>		
Reklamationen 2. Wahl Produkte	<b>an</b>	Handelsware
		oder RHB
		oder Fertigerzeugnis
		oder Halbfertigerzeugnis

Mit dieser Buchung wird die normale Ware ausgebucht und liegt wertmäßig auf einen Zwischenkonto. Danach erfolgt die Zubuchung auf den neuen Artikel.  
Auf dem Zwischenkonto sieht man den Wertverlust durch den Schaden.

Umbuchung auf zweite Wahl Schritt 2	
Handelsware	Reklamationen 2. Wahl Produkte
oder RHB	
oder Fertigerzeugnis	
oder Halbfertigerzeugnis an	

Danach erfolgt wieder ein normaler Verkauf über eine eigene Artikelnummer.  
Hierbei wird versucht, dass solche Geräte mehr als Personalbezug verkauft werden um den Markt nicht zu beeinflussen.  
(Controlling Schragner, 2010)

### **Fall 2 Entsorgung:**

Das Produkt kann nicht mehr verwendet werden und wird entsorgt. Dies geschieht erst nachdem das Produkt ein Jahr am Sperrlager gelegen ist.

#### **Schritt 1:**

Der Kunde erhält eine Null-Wert Rechnung jedoch mit dem Gegenkonto „Reklamationen“.

<b>Kundenrechnung:</b>		
Kunde	<b>an</b>	Reklamationen

<b>Lagerabbuchung</b>		
Einsatz oder Bestandsveränderung für Reklamationen	<b>an</b>	Handelsware
		oder RHB
		oder Fertigerzeugnis
		oder Halbfertigerzeugnis

#### **Schritt 2:**

Hier wird auch in einem Feld die Reklamationsnummer mitgegeben, um eine Referenz zur Nachverfolgung zu haben.

<b>Entsorgung</b>		
Reklamationen Entsorgungen	<b>an</b>	Handelsware
		oder RHB
		oder Fertigerzeugnis
		oder Halbfertigerzeugnis

### **Punkt 5.2.3: Warenreparatur**

Wird bei einer Ware festgestellt, dass sie einen Mangel aufweist der durch eine Reparatur behoben werden kann, wird geprüft, ob es sich kostentechnisch rechnet.

Hierbei wird gegenübergestellt, was das Einkaufen/Produzieren einer neuen Ware kostet und was die Reparaturmaterialien und Personalarbeitszeit ausmachen würden.

Überschreiten die Reparaturkosten den Einstandspreis so wird die Ware entsorgt und ein neues Produkt an den Kunden versandt. (Controlling Schragner, 2010)

*Alternative 1:*

Bei der Ware ist nur die Verpackung beschädigt und dies wird in der Produktion ausgebessert.

Hier wird die Ware nur zwischen den Lagern umgelagert.

Umverpackungskosten werden wie folgt verbucht:

<b>Nachbearbeitungen</b>	
Fertigerzeugnis	Reklamationen Nachbearbeitung
oder Halbfertigerzeugnis <b>an</b>	

Danach wird die Ware durch eine einfache Umlagerung wieder in den Verkaufsprozess eingebracht. Zur Nachbearbeitung werden nur Fertigerzeugnisse oder Halbfertigerzeugnisse gegeben, denn alle anderen Waren werden beim Lieferanten reklamiert.

*Alternative 2:*

Die Ware ist so stark beschädigt, dass sie repariert werden muss.

Ähnlich wie bei der Umverpackung, wird die Ware auf das Lager der Werkstätte gebucht.

Hier wird die Reparatur wie folgt verbucht:

<b>Reparatur /-materialien</b>	
Rohstoffe <b>an</b>	Reklamationen Reparaturen
Fertigerzeugnis <b>an</b>	
oder Halbfertigerzeugnis <b>an</b>	

Die Ware wird nun wieder umgelagert und in den Verkauf gebracht.

Genauso wie bei der Nachbearbeitung gilt, dass dies nur für Fertigerzeugnisse und Halbfertigerzeugnisse gemacht wird.

(Controlling Schragner, 2010)

#### **Punkt 5.2.4: Teilprozess, vorübergehender Austausch**

Dies kann bei Produkten passieren, die für den Kunden unbedingt nötig sind.

Ein Beispiel hierfür wäre ein Reinigungsroboter in einem Hallenbad.

Hier erfolgt nur eine Umlagerung eines sogenannten T-Gerätes auf das Kundendienstlager der den Kunden betreut. Somit wird hier buchhalterisch nichts verbucht sondern nur systemtechnisch. Denn wenn das Tauschgerät wieder zurückkommt wird es wieder vom Kundendiensttechniker an das Werkstattlager gebucht. Dieser Prozess wurde von den Wartung übernommen und hat sich dort seit Jahren etabliert und noch keine Probleme verursacht.

#### **Punkt 5.2.5: Teilprozesse**

##### ***Austausch Lieferanten:***

Der Austausch der Ware bei unserem Lieferanten wird über einen eigenen Prozess abgebildet. Im Groben wird im CRM-Programm ein Zusatzvermerk mitgegeben und auch durch dieses überprüft ob die Ware getauscht/repariert wurde und wer die Kosten dafür trägt.

Grundsätzlich wird die Ware gegen ein eigenes Konto gebucht.

<b><i>Versand an Lieferanten</i></b>	
Reklamation an Lieferant <b>an</b>	Handelsware
	oder Rohstoffe

<b><i>Warenannahme vom Lieferanten</i></b>	
Handelsware	Reklamation an Lieferant
oder Rohstoffe <b>an</b>	

(Controlling Schragner, 2010)

### **Versicherungsentschädigung:**

Die Entschädigungen werden nach Möglichkeit auf Artikelebene/Bereichsebene verbucht

Als Zusatz sollte die Reklamationsnummer angegeben sein, um für die Auswertung bessere Daten zu erhalten.

<b>Versicherungsentschädigungen</b>	
Bank, Kassa, Forderungen	Versicherungs- entschädigung

## **Punkt 5.3: Kontrolle**

### **Punkt 5.3.1: Einnahmen**

Die Einnahmen oder besser gesagt die Schadensbegrenzungen die durch den Verkauf von zweiter Wahl Waren, Reparaturen und Versicherungsentschädigungen vorhanden ist, kann nun einfacher kontrolliert werden.

Es gibt für dies eigene Konten, Artikel sowie Reklamationsnummern die mit gebucht werden. In wie weit sich dieses bewehrt werden wir erst nach der Einführung sehen, jedoch ist es eine riesige Verbesserung im Gegensatz zum derzeitigen Stand.

### **Punkt 5.3.2: Ausgaben**

Das gleiche was für die Einnahmen gilt, ist auch für die Ausgaben gültig. Es gibt eigene Kontos, Stundensätze, Artikel sowie Reklamationsnummern die ausgewertet werden können. Somit erleichtert auch das, dass Errechnen von Rückstellungen für die Reklamationen und die Untergliederung in die diversen Bereiche.

Doch auch hier wird man eine Verbesserung erst erkennen, wenn das neue ERP-System eingeführt ist und die Prozesse gelebt werden.

(Controlling Schragner, 2010)



## **Kapitel 6: Fazit**

Während dem Schreiben meiner Bakk.arbeit ist mir klar geworden, dass es für dieses Thema keine Standardlösung gibt.

Jeder Punkt muss individuell betrachtet, ausgearbeitet und festgehalten werden.

Nicht jede Lösung ist automatisch die beste. Sie müssen auf das Unternehmen, dessen Struktur und Ressourcen abgestimmt werden.

Zum Thema Buchhaltung erhielt ich Unterstützung durch unsere Abteilungsleiterin, wobei ich mich in meiner Arbeit an bestimmte Vorgaben zu halten hatte.

In unserem Unternehmen haben wir viele Neuerungen und Innovationen geschaffen und darüber werden wir am 1. Juli 2011 erfahren, ob diese Zielführend sind oder ob die Prozesse optimiert und verbessert werden müssen, um die gewünschten Ziele zu erreichen.

Eine der wesentlichen Verbesserung ist, dass Reklamationen aus dem Seriengeschäft und dem Projektgeschäft gesondert behandelt werden.

Die Prozesse sind zu different um sie unter einer Komplettlösung zu vereinen.

## Literaturverzeichnis

1001, Ö. I. (01. 01 2008). ÖNORM ISO 1001.

Brunner, F. W. (2008). *Taschenbuch Qualitätsmanagement*. München: Hanser.

BWT AG. (2009). Konzernvorschrift.

Controlling Schragner. (2010). Reklamationsverlauf intern. *VA8\_WT\_001\_Reklamationsverlauf\_intern*. Mondsee.

Controlling Schragner. (22. 10 2010). Reklamationsverlauf intern Neu ERP. *VA9\_001\_Reklamationsverlauf\_intern*. Mondsee.

Fischermanns. (2010). *Praxishandbuch Prozessmanagement*. Gießen: Verlag Dr. Götz Schmidt.

Hippner, & Wilde. (2006). *Grundlagen des CRM*. Wiesbaden: Verlag Dr. Th. Gabler/GWV Fachverlage GmbH.

Inc, F. (2011). *The free dictionary*. Abgerufen am 28. 12 2010 von The free dictionary:  
<http://de.thefreedictionary.com/Reparatur>

Kotler. (2007). *Marketing-Management: Strategien für wertschaffendes Handeln*. München: Pearson Studium.

Nielsen. (2008). *Vorgehensmodell zur ERP-Einführung in kleinen und mittelständischen Unternehmen*. Norderstedt : Grin Verlag.

Projektarbeit Schragner. (2011). Projektarbeit zu Reklamationen im Unternehmen. *Projektarbeit zu Reklamationen im Unternehmen*.

Roner. (2008). *Kundenzufriedenheit*. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH.

Wikipedia. (2010). *Wikipedia*. Abgerufen am 20. 10 2010 von Wikipedia:  
<http://de.wikipedia.org/wiki/Retoure>

Wobbermin. (2008). *Grundlagen der Buchhaltung und Bilanzierung*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.